دليل الجودة التطبيقي
لمؤسسات التعليم العالي

إعــــــــداد

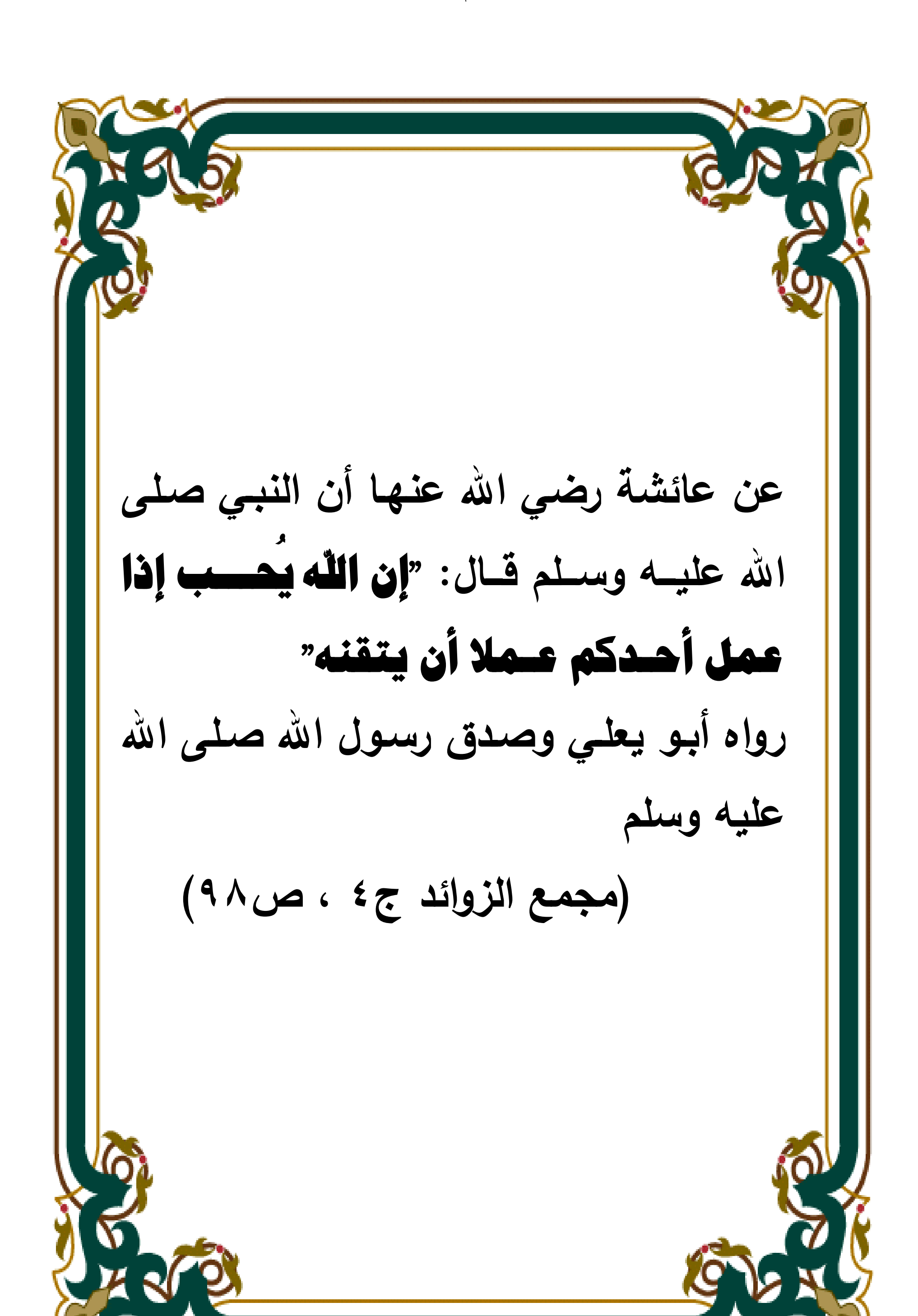
الدكتور / عبدالحميد بن عبدالمجيد حكيم
أستاذ التربية المشارك ووكيل الكلية
للشئون التعليمية والبحث العلمي
الكلية الجامعية – جامعة أم القرى

الدكتور / الجميل محمد عبدالسميع شعلة
أستاذ علم النفس المساعد
الكلية الجامعية – جامعة أم القرى

إشراف ومراجعة

الدكتور / فيصل بن عبدالقادر بغدادي
عميد الكلية الجامعية – جامعة أم القرى

١٤٣٠هـ / ٢٠٠٩م



عن عائشة رضي الله عنها أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "**إن الله يُحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه**"

رواه أبو يعلي وصدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

(مجمع الزوائد ج٤ ، ص٩٨)

المحتـــــويات

مقدمة:

حازت عمليات إصلاح التعليم على الاهتمام الكبير في جميع أنحاء العالم ، وكان للجودة الشاملة أكبر النصيب من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل الباحثين يسمون هذا العصر بعصر الجودة حتى أصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة (احمد ، ٢٠٠٣ ، ٩)

ويقصد بالجودة الشاملة **Total Quality** في المجال التربوي مجموعة المعايير والإجراءات التي يمكن من خلالها التعرف على واقع المخرجات يهدف التحسين المستمر فيها ، كما تشير الجودة الشاملة إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في كل من المخرجات والعمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات ؛ وتوفر الجودة الشاملة أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (**Taylor and Bogdan, 1997:10**)

وحيث إن قضية إعداد وتأهيل الأفراد من القضايا الأساسية التي يوليها العالم أجمع أهمية قصوى لأن الإنسان يعتبر هدف التنمية ووسيلتها في أي مجتمع من المجتمعات ، فقد توالت النداءات بضرورة تطوير برامج الإعداد في مؤسسات التعليم العالي وإخضاعها للجودة والاعتماد الأكاديمي ، ومن ثم فقد أصبح لزاما علي الكليات أن تقوم بتطوير وتحسين برامجها التعليمية حتى تواكب عصر الانفجار العلمي والتكنولوجي وتلبي احتياجات كل من الطالب والمجتمع ولن تتمكن من تحقيق ذلك إلا إذا كان لديها دليلا لمعايير الجودة الشاملة تهتدي به الكليات في التعرف على واقعها وتحسين مخرجاتها التعليمية ، فقد اتفق علماء التربية على أن المعيار مقياس خارجي لتقدير قيمة الشيء ؛ ويعرفه مجمع اللغة بالقاهرة بأنه : مقياس خارجي للحكم على

الأشـياء أو لتقـدير صـحتها (مجمـع اللغـة العربيـة ، ١٩٨٧ ، ٣٧) ، وقـد احتـوى هذا الـدليل علـى سبعة فصـول : يتنـاول الفصـل الأول دليـل الجـودة والغرض منـه ، ويتناول الفصل الثاني مصطلحات الدليل ، كما يتنـاول الفصل الثالـث إدارة الجـودة الشـاملة والمهـام التـي تقـوم بهـا ، وأمـا الفصـل الرابـع فيتنـاول فرق الجودة ومهامها وموجهات عملها ، ويتنـاول الفصل الخـامس مراحـل الجـودة الشـاملة بمؤسسـات التعلـيم العـالي ، وأمـا الفصـل السـادس فيتناول إطار الجودة وبعض مؤشراتها ثـم ضبط العمليـة التعليميـة ، ويتنـاول الفصل السابع التقرير الشامل وعناصره والشروط الواجب توافرها فـي الأحكـام الجيـدة ، بالإضـافة إلـى مجموعـة مـن الملاحـق وتشـمل: (قـوائم المعـايير ، استطلاع رأي لقيـاس درجـة جـودة المعامـل ، معـايير قيـاس جـودة المكتبـة ، معايير قياس جودة القاعات الدراسية)

الفصل الأول

دليل الجودة والغرض منه

دليل الجودة Quality clue:

يعتبر دليل الجودة من الأركان الأساسية لأي نظام جودة وهو يعتبر أول وثيقة تحدد الخطوط العامة لنظام الجودة المطبق ، ومن ثم يمكن تعريفه من وجهة نظر معدي الدليل بأنه: كتاب يحتوي على إطار الجودة ونظام ومتطلبات ومعايير ومؤشرات الجودة بمؤسسات العالي ، يُزود به فريق التقييم الداخلي بالكلية وفريق التقييم الخارجي بالجامعة (إدارة الجودة الشاملة) ، ويعمل كمرشد للفريق أثناء عملية التقييم

الغرض من الدليل:

أن يكون المرجع القياسي للأساليب المستخدمة بمؤسسات التعليم العالي بهدف تحقيق الأهداف التربوية ، وأن يكون إطار مرجعي للقائمين على تنفيذ هذه العمليات والأساليب ، كما انه يمثل نقطة البداية لأي مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي تتمكن من خلاله من تطوير مجموعة المعايير والإجراءات الخاصة بعملية التعليم والتعلم بها

معيار الجودة؟

المعيار وثيقة تصدر نتيجة لإجماع المتخصصين ويحدد المتطلبات التي يجب أن تفي بها عملية أو خدمة معينة وتصادق عليها جهة معترف بها

تعريف الأيزو (ISO) :

هي المنظمة العالمية للتقييس International Organization for Standardization، وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من ٩٠ هيئة تقييس وطنية، جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية ISOS والتي تعني Equal أي متساوي

أسباب صدور المواصفات القياسية الأيزو 9000 :

١ = ظهور تكتلات اقتصادية إقليمية مثل السوق الأوربية المشتركة وغيرها من التكتلات ككتل النمور الأسيوية

٢= المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية

٣= الاهتمام العالمي الكبير بالجودة الشاملة

٤= سهولة تبني وتطبيق مواصفات الأيزو وشيوعها على المستوى العالمي

٥= انعكاسات تطبيق الأيزو على فاعلية الأداء

أهمية الحصول على شهادة الأيزو :

تكمن أهمية الحصول على شهادة الأيزو في أنها وسيلة لتحقيق الجودة الشاملة التي تعتبر لغة العصر ومفتاح النجاح والوصول إلى قلب المستفيد ويذكر الباحثون عدة فوائد يمكن تحقيقها من خلال الحصول على شهادة الأيزو ومن أهمها ما يلي:

١= زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية عن طريق تحسين صورتها لدى المستفيد

٢= توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء جميع العمليات بصورة أفضل

٣= المساعدة في رفع مستوى أداء الكلية وتحقيق الكفاءة

٤= تحسين مستوى العلاقة مع العملاء

٥= تمكين الكلية من القيام ذاتياً بعمل المراجعة والتقييم الذاتي

٦= تحفيز العاملين بالكلية على العمل ورفع الروح المعنوية لديهم وتشجيعهم على المساهمة في عمليات المراجعة الدورية الداخلية للنظام المطبق وبالتالي الوصول إلى أفضل مستوى يحافظ على الشهادة الممنوحة لهم ، فضلا عن اطمئنانهم بأنهم يعملون من خلال نظام موثق بعيداً عن العمل التقليدي الاجتماعي

٧= ثبات الجودة وتطويرها بسبب اهتمام نظام الجودة بالمراجعة والتقييم المستمر

٨= النظام الإداري المتميز من خلال الأيزو يساهم في تمكين الكلية من تحليل المشكلات التي تواجهها ويجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وذلك لمنع مثل تلك المشكلات من الحدوث مستقبلا

الخطوات الواجب إتباعها عند التحضير للحصول على شهادة الأيزو :

١= التعليم والتدريب على مبادئ الجودة مع الإشارة إلى الأيزو ٩٠٠٠

٢= مراجعة شاملة لكافة الأشكال التنظيمية والإجراءات المتبعة للتحسين إن وجدت

٣= تصميم وتوثيق الأنظمة والإجراءات

٤= الاختبار الأولي من خلال التدقيق الداخلي

٥= التنفيذ .

٦= التدقيق الداخلي والخارجي للإجراءات والعمليات

خطوات الحصول على الشهادة :

١= تحديد أهداف الجودة

٢= التشاور حول أهداف الجودة الشاملة

٣= تحديد أهداف كل كلية من كليات الجامعة

٤= تحديد أهداف كل قسم من أقسام الكلية

٥= إعداد مصفوفة توضح سياسة الجودة بالجامعة

٦= إعداد مصفوفة توضح سياسة الجودة بالكلية

٧= تعيين ممثل عن كل كلية يقدم التقارير المطلوبة عن كليته للإدارة العليا للجودة بالجامعة

٨= تعيين ممثل عن كل قسم يقدم التقارير المطلوبة عن قسمه لمركز الجودة بالكلية

٩= إجراء برامج التوعية بالأيزو ٩٠٠٠ لجميع العاملين بكل من الجامعة والكلية

١٠= تحضير مصفوفة تشرح ما هي الإجراءات التي ستتبع في نظام الجودة

١١= وضع الإجراءات التي تشكل نظام الجودة بالمؤسسات التعليمية في صورتها النهائية

١٢= مقارنة هذه الإجراءات مع الأيزو ٩٠٠٠ بصفة دورية

١٣= إعداد الإجراءات الإضافية

١٤= عقد البرامج التدريبية للتدقيق الداخلي

١٥= كتابة دليل الجودة الذي يحقق الربط بين الإجراءات المتنوعة

١٦= إجراء التدقيق الملائم ومراجعة الوثائق

١٧= إجراء التدقيق الداخلي

١٨= إجراء المراجعات الإدارية

١٩= اجتياز تدقيق التقييم المبدئي

٢٠= اجتياز التدقيق التنفيذي الذي تقوم به الجهة المانحة للشهادة

٢١= الحصول على الشهادة

أهداف تطبيق الجودة الشاملة :

١ = خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .

٢ = إشراك جميع العاملين في التطوير .

٣ = متابعة وتطوير أدوات قياس مستوى الأداء بالكلية

٤ = تقليل الوقت والجهد اللازمين للوصول إلى الأهداف

٥ = إيجاد ثقافة تركز بقوة على المخرجات وتحسين نوعيتها

٦ = تحسين نوعية المخرجات .

٧ = زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين جميع العاملين بكل من الجامعة والكلية

٩ = تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشكلات حتى يمكن السيطرة عليها.

١٠ = زيادة القدرة لدى الإدارة على اتخاذ القرارات استناداً على الحقائق لا المشاعر .

١١ = تدريب العاملين على أسلوب تطوير العمليات .

١٥ = زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية بالكلية

مبادئ الجودة الشاملة Quality principles:

تسترشد فلسفة الجودة ، المبنية على استخدام الأسلوب العلمي ، المعتمد على المعلومات الصحيحة ، لتحقيق غاياتها ؛ بالمبادئ العامة التالية :

* التركيز على المستفيدين (الطالب ، المجتمع) ، وذلك بتلبية الاحتياجات الأساسية للطالب والمجتمع وسوق العمل

* توحيد الرؤى والأهداف والاستراتيجيات في المجتمع الجامعي

* تعزيز مشاركة جميع العاملين بمجتمع الجامعة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين ، ومراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة وإتاحة لهم لأن يستخدموا كامل قدراتهم لصالح العملية التعليمية والمجتمع ، فالجودة عمل جماعي يشارك فيه جميع العاملين في كل من الجامعة والكلية (أعضاء هيئة التدريس والإداريين)

* التركيز على كل من العمليات والمخرجات وحسن توظيف المدخلات

* اتخاذ القرارات في ضوء الحقائق

* بناء الأحكام على الحقائق والمنطق

* التحسين المستمر والالتزام بالتجاوب في ضوء تغير الاحتياجات

* الاستقلالية (أي احترام مسئولية كل كلية عن الأنشطة الأكاديمية التي تمارسها شريطة أن تكون هذه الأنشطة في ضوء الإطار العام للجامعة

* الجودة عملية تراكمية متواصلة

* الجودة عملية شاملة لجميع المجالات بكل من الجامعة والكلية

* المستفيدون هم الذين يقررون فاعلية الجودة

* تزداد الجودة تحسناً مع ازدياد منح العاملين الصلاحيات التي تمكنهم من تحديد المشكلات وحلها

* لا يجوز أن يعمل الأكفأ تحت قيادة من هو أقل كفاءة

* مادام العاملون (الأكاديميون والإداريون) يفكرون بمعيشتهم،فإن الجودة الشاملة ستبقى أقل من الطموح المأمول

* الإدارة الجامعية بجميع مستوياتها هي القاطرة الفعلية لتحقيق الجودة الشاملة

متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي :

للوصول إلي رضا المستفيد الداخلي والخارجي لمؤسسات التعليم العالي ، لابد من تحقيق بعض المتطلبات ومنها :

١= التزام الإدارة العليا بالجودة وتحديد الأهداف المطلوبة من برامج الجودة

٢= دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة بالجامعة

٣= تبني كل من الجامعة والكلية لفلسفة جديدة لمفهوم الجودة لرفع مستوى الأداء

٤= إلمام جميع الأفراد العاملين بكل من الجامعة والكلية بمفاهيم الجودة الشاملة

٥= ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسة لتبني مفهوم الجودة الشاملة في أي عمل من الأعمال

٦= العمل على زيادة وعي العاملين بأهمية الجودة

٧= التزام الجميع بالتغيير والتطوير إذا لزم الأمر

٨= تنمية الموارد البشرية (أعضاء هيئة التدريس ، الهيئة المعاونة ، الإداريين) وتطوير وتحديث المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب

٩= مشاركة جميع العاملين بكل من الجامعة والكلية في الجهود المبذولة

لتحسين مستوي الأداء

١٠= إعداد برامج تدريبية لجميع العاملين والالتزام بها

١١= التدريب المستمر لكافة الأفراد العاملين بكل من الجامعة والكلية

١٢= التعرف علي احتياجات كل من المستفيد الداخلي (الطالب) والعاملين ، وكذلك المستفيد الخارجي (المجتمع) ، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة

١٣= تدريب جميع العاملين بكل من الجامعة والكلية علي ممارسة التقويم الذاتي للأداء بفاعلية

١٤= تطوير نظام جمع المعلومات والحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة من المشكلات التي تعوق تحقيق الأهداف

١٥= تفويض الصلاحيات وتدعيم اللامركزية حتى يتم تحقيق فاعلية أكبر في أداء المهام ، وشيوع نوع من الرضا عن العمل في نفوس العاملين مما يدفعهم إلي المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف

١٦= المشاركة الحقيقية لجميع العاملين بالكلية في صياغة الخطط والأهداف اللازمة للجودة التعليمية بالكلية

١٧= تشجيع العمل الجمعي بكل من الجامعة والكلية وتدعيمه

١٨= الاهتمام بالتقدير والمكافآت للعاملين الذين يقومون بإنجاز أعمالهم دون تأخير وبفاعلية

١٩= رفع كفاءة العاملين بوضع برنامج جيد للتعليم والتدريب على مهارات جديدة (كاستخدام الداتاشو وأساليب التدريس والتقويم الحديثة)

٢٠= تدريب العاملين على استخدام أدوات وعمليات الجودة

٢١= التركيز على التدريب وخاصة للمشرفين على القيام بدورهم في تحسين الجودة

٢٢= وضع معايير واستراتيجيات لتطبيق الجودة الشاملة

٢٣= تطوير الهيكل التنظيمي لكل من الجامعة والكلية بما يتناسب ومفهوم الجودة الشاملة

٢٤= تكوين فريق لمتابعة أعمال تطبيق الجودة

٢٥= تشكيل فرق العمل من الأفراد المتميزين بالجودة

٢٦= تشجيع وتحفيز العاملين على الاستمرار في برامج الجودة الشاملة

٢٧= البعد عن سياسة التخويف وجعل جو العمل مشجعاً على الإبداع

٢٨= استخدام القياس كأداة موضوعية في التحسين

٢٩= استخدام الوسائل الإحصائية لتحديد المشكلات ومصادرها وكذلك استخدامها لتحسين الأداء

٣٠= تشجيع الابتكار الفردي

٣١= التخلص من أسباب الأخطاء وإزالة معوقات الاتصال الفعال

٣٢= مكافأة من يقوم بجهود لتطوير الجودة وتحسينها

٣٣= اتخاذ الإجراءات التصحيحية لأي مسار خاطئ

٣٤= تكوين مجالس للجودة للقيام بعملية التنسيق والاتصال بأعضاء فريق تطوير الجودة

٣٥= الاستمرار في عملية تحسين الجودة بتكرار العمليات السابقة لكي تعطي العاملين تشجيعاً مستمراً لإزالة معوقات الجودة وتحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي

الفصل الثاني
مصطلحات الدليل

الجودة Quality :

هناك تعريفات عديدة لمعنى الجودة ، وكل منها ينظر إلى الجودة من زاويته كما هو الحال في جميع مفاهيم العلوم الإنسانية:

أولا – تعريف الجودة لغة:

عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده ، وجوده أي صار جيداً ، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل (ابن منظور ، ١٩٨٤ ، ٧٢)

ثانيا – تعريف الجودة اصطلاحا:

تعرفها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (الأيزو) بأنها: تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة

ويعرفها إدوارد ديمنج Edward Deming بأنها: الحصول على جودة عالية مع تحقيق رغبات المستهلك ، ووضع ديمنج بعض النقاط للنقاش حول تعريف الجودة ؛ منها: الجودة يجب أن تعرف في حدود متطلبات المستفيد ، وكذلك كون الجودة لها عدة أبعاد ، ومن غير الممكن تعريف الجودة بمعنى المنتجات والخدمات في حدود خاصية واحدة وأن درجة الجودة ليست متساوية في كل الأحوال نظرا لاعتمادها على متطلبات المستهلك ، كما يعرفها بوج وساندرز (Bogue & Saunders ١٩٩٢ بأنها: مطابقة تخصيص الرسالة وتحقيق الهدف ، داخل مستويات الكمال والمحاسبة المقبولة من المستفيدين

ويعرفها معدو الدليل إجرائيا بأنها: جملة الجهود التي يبذلها القائمون على أمر المؤسسة التعليمية بغرض تطوير وتحسين مخرجاتها في ضوء الاتجاهات العالمية للجودة الشاملة

رسالة الجامعة Mission of the university:

هي نص واضح مكتوب تضعه الجامعة في شكل رسالة عامة تعكس سبب وجودها وأهدافها ورؤيتها المستقبلية ومهامها والخدمات التي تقدمها للمجتمع

رسالة الكلية Mission of the college:

هي نص واضح مكتوب تضعه الكلية في شكل رسالة عامة تعكس سبب وجودها وأهدافها ورؤيتها المستقبلية ومهامها والخدمات التي تقدمها للمجتمع في ضوء رسالة الجامعة

ويجب أن تحقق الرسالة النقاط التالية:

١= يجب أن تكون رسالة كل من الجامعة والكلية معروفة ومعلنة

٢= ينبغي وضع رسائل الكليات في إطار رسالة الجامعة

٣= ينبغي وضع رسائل أقسام الكلية على أساس رسالة الكلية

٢= الرسالة تصف مبرر وجود مؤسسات التعليم العالي في المجتمع ، وماذا ينتظر منها

٣= تعتبر الرسالة مفهوماً أساسياً لعملية التطوير بمؤسسات التعليم العالي

٤= تعتبر الرسالة تطبيقاً لعملية التطوير المستمر بمؤسسات التعليم العالي

٥= كل عملية تطوير تحتاج إلى الرسالة والرؤية

الرؤية Vision :

الرؤية هي نظرة للمستقبل والتنبؤ بما ستكون عليه رسالة كل من الجامعة والكلية ، وما هي التطورات المحتملة التي يمكن أن تحدث ، وتعرف بأنها: عبارة تشرح كيف تنظر كل من الجامعة والكلية إلى المستقبل ، وماذا يمكن أن يتم تحقيقه وماذا تود الجامعة أو الكلية أن تكون عليه

ويمكن تلخيص رؤية الجامعة في:

سعى الجامعة إلى تحقيق التميز في مجال التعليم الجامعي والبحث العلمي على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية من خلال الجودة الشاملة لكلياتها وأقسامها ومراكزها البحثية ، وفى ظل مناخ يتسم بالاستقلالية

والحرية والديموقراطية والتعاون الوثيق بين الجامعة والجامعات والمؤسسات والهيئات البحثية المحلية والعربية والأجنبية ، في إطار من القيم الثقافية والاجتماعية والأخلاقية التي تسود المجتمع ، وبما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبشرية

ويمكن تحقيق هذه الرؤية من خلال:

١= أن تصبح الجامعة إحدى المراكز العلمية المتميزة في مجال التعليم الجامعي وإعداد الكوادر البشرية من خلال تطبيق الجودة الشاملة والتحسين المستمر والتركيز على التخصصات والمهارات المطلوبة للخريجين برؤى ذات توجه مستقبلي وبما يزيد من القدرة التنافسية لهم في سوق العمل

٢= توفير مناخ جامعي يتفق مع فلسفة ومبادئ الجودة والتميز في الأداء موجه بالقيم والمبادئ الثقافية والاجتماعية والأخلاقية السليمة ويسوده العدالة والمساواة والحرية والديمقراطية والتعاون والاستقلالية

٣= أن تصبح الجامعة إحدى المراكز البحثية المتميزة التي تعمل على تنمية المشاركة والتعاون مع المؤسسات والمراكز العلمية والبحثية ومؤسسات المجتمع على المستوى المحلى والإقليمي والعالمي

٤= المساهمة في التنمية المستدامة وخدمة المجتمع والبيئة عن طريق تفعيل المراكز والوحدات ذات الطابع الخاص وتسويق خدمات الجامعة التعليمية والبحثية والتطبيقية والاستشارية

كما يمكن تلخيص رؤية الكلية في:

سعى الكلية إلى تحقيق مكانة علمية متميزة في ضوء معايير الجودة الشاملة خاصة في مجالات تطوير التعليم وتعزيز الخدمات المجتمعية من خلال الأنشطة المتنوعة والبحوث العلمية للمساهمة في التنمية المستدامة للمجتمع

ويمكن تحقيق هذه الرؤية من خلال:

١= إعداد الطلاب وفقا لخطط متميزة في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة

٢= المساهمة في خدمة المجتمع من خلال البرامج الأكاديمية وبرامج خدمة المجتمع

٣= تطبيق معايير الجودة العالمية في كافة جوانب العمل بالكلية لتحسين مخرجات العملية التعليمية ، لتحقيق جوانب النمو المختلفة في ضوء القيم المجتمعية .

٤= زيادة الاستفادة من وسائل التكنولوجيا الحديثة لتحسين مستوى العملية التعليمية على كافة المستويات داخل الكلية.

٥= إنشاء نظام لمراقبة جودة البرامج التعليمية المقترحة وضمان إستمراريتها ومراجعتها

البرنامج Program:

يعرفه معدا الدليل بأنه: مجموع المقررات الدراسية والأنشطة العملية والتطبيقية التي تقدمها الكلية لطلابها من خلال مواقف تعليمية مقننة تُستخدم فيها أحدث تقنيات التعلم

المعايير الأكاديمية Academic standards:

معايير محددة تقررها كل من الجامعة والكلية وتكون مستمدة من مراجع خارجية قومية أو عالمية ، وتتضمن الحد الأدنى من المعرفة والمهارات المفترض أن يكتسبها الخريجون من البرنامج وتستوفي رسالة الكلية المعلنة ، ويعرف مجمع اللغة العربية المعيار بأنه: مقياس خارجي للحكم على الأشياء أو لتقدير صحتها

ويعرفها معدو الدليل إجرائيا بأنها: مقياس يمكن بواسطته الحكم على برنامج إعداد الطالب الجامعي بالكفاءة أو عدم الكفاءة في إعداد الطالب

بحيث يستطيع التعامل والتفاعل مع المجتمع ، وأن يكون قادرا على اجتياز أي اختبارات تؤهله للعمل في المهنة التي تتناسب مع مؤهلاته وقدراته

المعايير القياسية المرجعية Academic Reference Standards:

نقاط مرجعية يمكن بواسطتها مقارنة معايير وجودة البرنامج التعليمي ، وتمثل توقعات عامة حول مستويات الإنجاز والصفات العامة التي يجب توافرها في الخريج

الاعتماد المؤسسيInstitutional Accreditation

عبارة عن عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للكلية أو المعهد ، على أساس أن الكلية أو المعهد يقوم بتحقيق أكبر قدر من أهدافها ، وأن لديها من الموارد ما يمكنها من الاستمرار في أداء رسالتها في المستقبل

الموارد البشرية Human Resources

جميع القوى البشرية التي تعمل داخل الكلية أو المعهد ويستخدمون جميع الإمكانات والموارد المتاحة بفاعلية لتحقيق الهدف ، ويتقاضون راتبا نظير هذا العمل

المُقيم الخارجيExternal Reviewer

شخص من خارج الكلية أو المعهد ذو خبرة في مجال التخصص يتم دعوته لمراجعة هيكل ومحتوى برنامج ما ، وعلاقته بالنتائج التعليمية ، ومدى ملاءمة تقييم الطلاب وتقديراتهم ومقارنة ذلك بالمعايير القياسية للكلية أو المعهد

اللائحة الداخلية للكلية أو المعهد Enterprise Internal Law

القواعد والقوانين التي تنظم العمل داخل الكلية أو المعهد وتحدد مسئوليات كل فرد من منسوبيها

التقويم Evaluation :

عملية قياس جودة الأداء في كل الأنشطة بهدف التحسين المستمر للأداء في المستقبل

الاعتماد Accreditation

الاعتراف الذي تمنحه هيئة مسئولة معترف بها [١] لمؤسسة ما عندما تستطيع إثبات أن برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة ، وأن لديها أنظمة قائمة لضمان الجودة والقدرة على التحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية ، وذلك وفقا للضوابط المعلنة التي تنشرها هيئة ضمان الجودة والاعتماد

الخطط التنفيذية Action Plans

مجموعة الأنشطة المختلفة التي يتم إعدادها وتنفيذها في تسلسل واضح لتحقيق رسالة الكلية أو المعهد

التقرير السنوي Annual Report

تقرير التقييم الذاتي الذي يتم إعداده كل عام للكلية أو المعهد ويقوم على تقارير البرامج الأكاديمية والأنشطة المختلفة التي تحقق رسالة الكلية أو المعهد

المطابقة والمرجعية Benchmarks

تحديد مقياس لجهة معروفة بتفوقها في نفس مجال الكلية أو المعهد ويستخدم كمرجع للمقارنة ، وبهذا تتمكن الكلية أو المعهد من تحديد مستوى إنجازها والعمل على تحسين أدائها

الإجراء التصحيحي Corrective Action

---

[١] هيئة ضمان الجودة والاعتماد

الفعل الذي يُتخذ لتصحيح الخطأ الواقع في العمل والمكتشف أثناء الفحص والمراجعة

التوثيق Documentation

عملية كتابة وتسجيل جميع بيانات العمل بالكلية أو المعهد حتى يكون لها نقاط مرجعية أو آليات يمكن عن طريقها تحليل هذه البيانات المسجلة بهدف التطوير والتحسين

مخرجات التعلم المقصودة Intended Learning Outcomes:

تمثل المهارات ومستويات المعرفة المستهدفة والتي يكتسبها الطالب بعد دراسته للمقرر الدراسي أو البرنامج التعليمي مثل المعلومات والمهارات المعرفية أو المهارات القابلة للتحويل والانتقال في تعلم مجالات معرفية أخرى

مصادر التعلم Learning Resources :

الإمكانيات التعليمية للكلية أو المعهد والتي توفر سهولة ويسر التعلم للطلاب والحصول على المعلومات والمهارات المستهدفة

أدوات الجودة التحليلية Management Quality Tools:

الأساليب والطرق والمخططات التي تستخدم لحل مشكلات الجودة وتقييم مستوى الأداء داخل الكلية أو المعهد عن طريق التعامل مع البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال تجميع آراء وتوقعات العاملين بالكلية أو المعهد عن مشكلة معينة أو الوضع الحالي للكلية أو المعهد

توكيد الجودة Quality Assurance:

هو نشاط ووسيلة للتأكد من استيفاء المتطلبات والمعايير القياسية المطلوبة للكلية أو المعهد لتحقيق هدف الكلية أو المعهد للوصول إلى مخرجات تفي باحتياجات سوق العمل ومتطلبات المجتمع

مؤشرات الجودة Quality Indicators:

مجموع المعايير التي تصف جودة المدخلات والعمليات والمخرجات والتي على أساسها يتم التقييم

جودة التطابق Quality of Conformance:

مدى التقارب بين ما اكتسبته المخرجات من مهارات وخبرات ومعارف مع المعايير والمقاييس الموضوعة من قبل مصممي نظام الجودة

سياسة الجودة Quality Policy:

الأسلوب التي تنتهجه الكلية أو المعهد والذي يمكنها من الوصول إلى مستوى عال من الجودة يتيح لها أكبر الفرص لتجويد المخرجات بما يتناسب مع متطلبات كل من المجتمع وسوق العمل

إنجاز الطلاب Student Achievement:

مستوى أداء الطلاب داخل الكلية أو المعهد وما أحرزوه من تفوق واكتساب مهارات وخبرات ومعارف

دعم الطلاب Student Support:

مساعدة الطلاب وإرشادهم لكيفية الحصول على أقصى استفادة من البرنامج التعليمي للكلية أو المعهد

فريق العمل Teamwork:

مجموعة من الأشخاص يتمتعون بمهارات مختلفة ومتعددة يعملون مع بعضهم البعض من أجل الوصول لهدف موحد خلال فترة زمنية محددة

ضمان الجودة Quality Assurance :

يعرفها معدو الدليل إجرائيا بأنها: وسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجامعة أو الكلية تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قوميا أو عالميا والتي تستند على تقرير اللجنة الدولية للتربية للقرن الحادي والعشرين – والذي يرتكز على

أربعة دعائم أساسية (التعلم للمعرفة ، والتعلم للعمل ، والتعلم لنعيش معا ، والتعلم مدى الحياة) – باعتباره يتناسب مع متغيرات العصر الحالي وعصر العولمة ، وتستوفي هذه المعايير توقعات المستفيدين من خريجي الجامعة

تحسين الجودة المستمر Continuous Quality Improvement :

عملية إدارية لتحسين الأداء تركز على المخرجات وذلك من خلال عملية مستمرة للضبط والتحسين ، بدلا من البحث عن الأخطاء أثناء العمل لتقليل الفجوة بين ما هو كائن ، وما يجب أن يكون

أو العمليات المستمرة والمنهجية والمنتظمة لتضييق الفجوة بين الأداء الحالي والنتائج المرغوب فيها

أو الإجراءات والأنشطة التنفيذية التي تتخذها الكلية أو المعهد لزيادة فعالية الأنشطة والعمليات داخلها لتحقيق جودة المخرجات

المنهج curriculum :

مجموعة المعارف والمهارات والوجدانيات التي تقدمها الكلية داخل جدرانها أو خارجها للطلاب لتحقيق مخرجات التعلم المنشود من برنامج تعليمي أو مادة دراسية في مدة زمنية محددة

النتائج التعليمية المستهدفة Educational outcomes target :

هي المعرفة والفهم والمهارات التي تنشد الكلية أن يكتسبها الطلاب عند إكمالهم للبرنامج التعليمي ، والتي ترتبط برسالتها ، وتعكس استخدام معايير مرجعية خارجية قومية أو عالمية على مستوى ملائم

النظام الداخلي لإدارة الجودة The internal quality management :

النظام الذي تتبناه الكلية أو المعهد لتحسين مستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى المؤثرة فيها وتحليل تلك العناصر تحليلا تفصيليا كما يتضمن

تحديدا دقيقا لمواصفات الجودة ، وتحديد الممارسات الجيدة بالإضافة إلى التعرف على معوقات عملية التعلم ومتابعة الأداء ومقترحات التحسين

تقويم الطلاب Students evaluating:

مجموعة من العمليات تتضمن الامتحانات وأنشطة أخرى تقررها كل من الجامعة والكلية لقياس مدى تحقيق النتائج التعليمية المستهدفة لمقرر أو برنامج ، وتوفر التقييمات وسيلة لترتيب الطلاب حسب إنجازاتهم ، ويكون الطلاب على دراية بالضوابط المتبعة لتقييمهم ، ويتم إعطاؤهم تغذية راجعة عن نتائج التقويم

أساليب التعليم والتعلم Styles of teaching and learning :

هي الأساليب أو الطرق التي يستخدمها الأساتذة لمساعدة الطلاب في تحقيق النتائج التعليمية المستهدفة للمقرر

تقويم البرنامج Evaluation Program:

الأساليب المستخدمة للحصول على آراء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالكلية والخريجين بهدف تحسين وتطوير البرنامج ليتماشى مع التقدم الذي يطرأ على محتوى المادة واحتياجات المجتمع والبيئة

عناصر الجودة: **وتعني** :

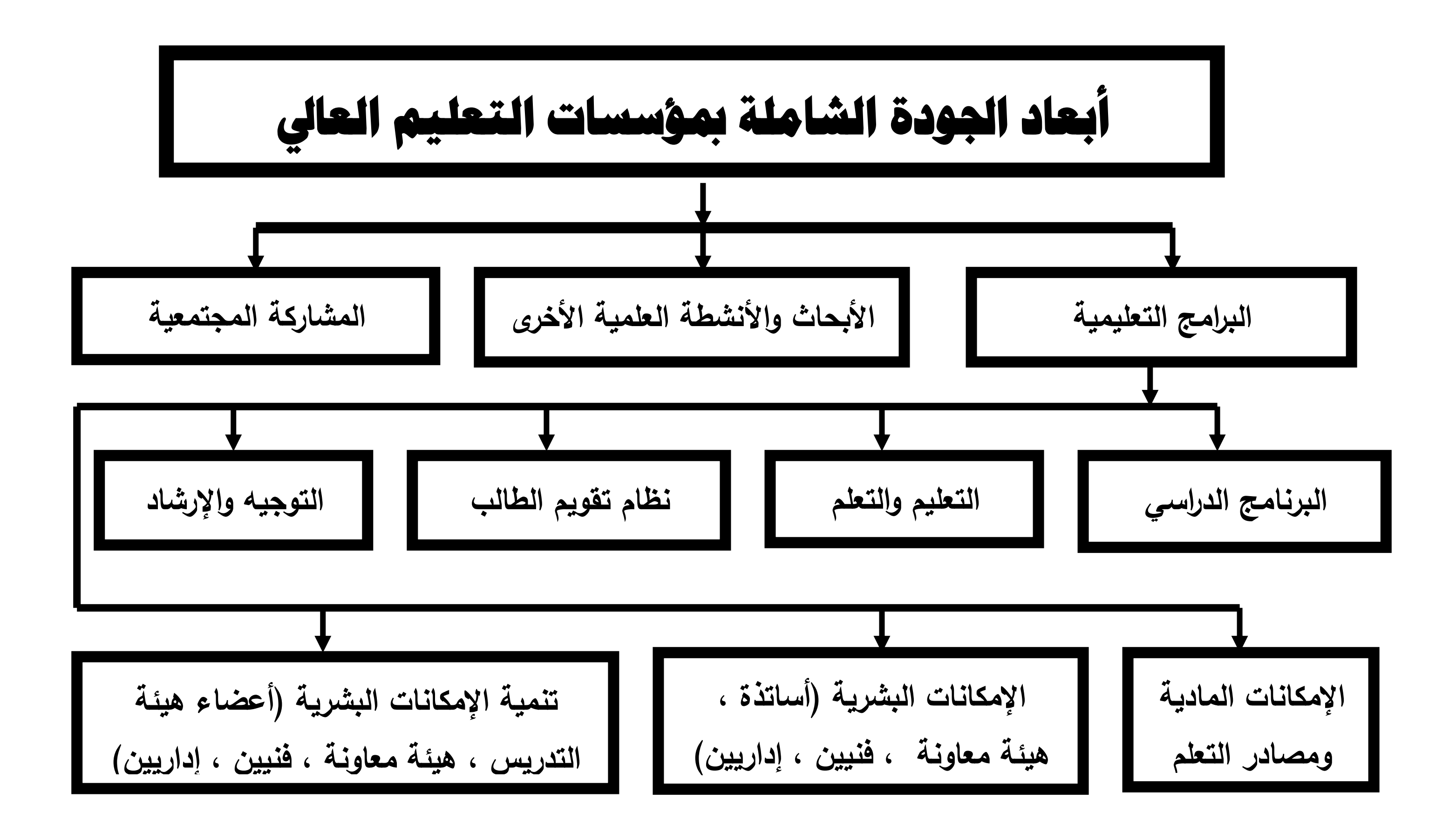
* جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطلاب وأعضاء الهيئات الجامعية

* جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب وطرائق وتقنيات

* جودة مكان التعليم بما يضمه من صفوف ومختبرات ومكتبات وورش وغيرها

* جودة الإدارة مع ما تعتمد عليه من قوانين وأنظمة ولوائح وتشريعات ، وما تتبناه من سياسات وفلسفات ، وما تعتمده من هياكل ووسائل وموارد

* جودة المنتج (الخريجون والأنشطة البحثية ، و الخدمات المجتمعية)


أبعاد الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي
البرامج التعليمية
الأبحاث والأنشطة العلمية الأخرى
المشاركة المجتمعية
البرنامج الدراسي
التعليم والتعلم
نظام تقويم الطالب
التوجيه والإرشاد
الإمكانات المادية ومصادر التعلم
الإمكانات البشرية (أساتذة ، هيئة معاونة ، فنيين ، إداريين)
تنمية الإمكانات البشرية (أعضاء هيئة التدريس ، هيئة معاونة ، فنيين ، إداريين)

التدقيق Audit :

عملية مستقلة يتم بموجبها تدقيق المنظومة من أجل تحديد مدى مطابقة أنشطة الجودة للخطط الموضوعة

ويُعد التدقيق دليلاً على توظيف نظام الجودة ، وكذلك يساعد على ملاحظة النظام ومنع تدهوره ، كما أنه يوفر التغذية الراجعة للإدارة عن مستوى الأداء للتعرف على مدى تحقيق أهداف الجودة

أنواع التدقيق:

١- التدقيق الداخلي : Internal audit

لكي يتم التحقق من فاعلية التطبيق لنظام الجودة ، وأن أنشطة الجودة بالكلية والنتائج المترتبة على التنفيذ لها تتوافق مع رسالة كل من الجامعة والكلية والرؤية المستقبلية لهما ، فإنه لابد من التدقيق الداخلي لنظام الجودة ، وذلك طبقا لخطة يتم إعدادها مسبقا

ويقوم به فريق الجودة بالكلية على جميع الأقسام والأنشطة والبرامج الدراسية بالكلية ، وذلك للتأكد من فعالية وكفاءة المنظومة التعليمية بالكلية وذلك تمهيدا للتدقيق الخارجي ، وعملية التدقيق الداخلي تكشف حالات عدم المطابقة في العمل وتحدد الثغرات والإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة

عوامل نجاح عملية التقييم:

١= تحديد الجوانب التي سيشملها التقييم بالجامعة أو الكلية

٢= تأمين إدارة تنسيق أعمال التقييم

٣= تأمين هيئة عليا بالجامعة تؤمن متابعة عمليات التقييم

٤= مسح وتحليل بعض الوثائق في بعض جوانب التقييم

٥= تحديد فريق التقييم الخارجي للكلية من قبل الجامعة

٦= قيام الكليات بإجراءات التقييم الداخلي (توفير وحدة للتقييم داخل الكلية)

٧= التقييم الخارجي ويتضمن زيارات ميدانية ومناقشات ولقاءات وحوار مع الإدارة والأساتذة والطلبة والإداريين

٨= وضع تقرير نهائي من الإدارة العليا ينشر ويعلم به جميع الكليات

٩= متابعة التقييم وتقوم به الكلية بالتعاون مع الإدارة العليا للجودة الشاملة بالجامعة

وبشكل عام فإن النقاط الأساسية التي يعالجها التقييم يمكن أن تكون على مستوى البرامج الأكاديمية أو جميع جوانب الكلية أو المعهد

أولا- تقييم البرامج : ويشمل المحاور التالية على سبيل الذكر لا الحصر:

١= الأهداف العامة والمهارات المكتسبة من البرامج الأكاديمية

٢= أهداف كل مادة ، المحتوى ، التقييم ، المراجع

٣= التسهيلات: مكتبات ، مختبرات ، نظام المعلومات ، ....الخ

٤= إنجازات الطلاب

٥= طرائق التدريس المستخدمة

٦= آليات القبول وتقييم الطلاب وانتقالهم من مستوى إلى مستوى آخر

٧= مستوى وخبرة الأساتذة

٨= تدريب الأساتذة وتطوير إمكانياتهم

٩= أبحاث وخبرات الأساتذة العملية

١٠= خدمات الطلاب : الإشراف، التوجيه، الإرشاد، المساعدات الاجتماعية، الخ

١١= التعاون مع قطاعات المجتمع في المجالات المختلفة (بالنسبة للجامعة)

١٢= التعاون مع قطاعات المجتمع التي تغذيها تخصصات الكلية (بالنسبة للكلية)

١٣= تقييم مخرجات التعليم

١٤= أنظمة الجودة واستخدامها في التطوير

١٥= المستوى العلمي للإداريين (بالنسبة لكل من الجامعة والكلية)

ثانيا- تقييم كل من الجامعة والكلية ويشمل:

١= رسالة وأهداف الكلية

٢= المجالس الإدارية والأكاديمية (مجلس الجامعة ، مجالس الكليات ، مجالس الأقسام بالكليات ، المجالس العلمية بالجامعة)

٣= الإدارة الجامعية

٤= النظام المالي والمراقبة

٥= التجهيزات (المكتبات ، الأجهزة المختلفة ، الوسائط التعليمية المختلفة ، المختبرات)

٦= توفير الأبنية والقاعات الملائمة للتخصصات المختلفة

٧= سياسة تطوير وتنمية قدرات الإمكانات البشرية (أعضاء هيئة التدريس ، الإداريين)

٨= التعاون العالمي

٩= جودة تنظيم الأنشطة ونظام الجودة والنوعية المعتمد بالجامعة

٢- التدقيق الخارجي : External audit

تقوم به الإدارة العليا للجودة بالجامعة أو أي جهة خارجية تختص بمنح الاعتماد الأكاديمي

الفصل الثالث

إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة: **Total quality management** :

إستراتيجية إداريـة مسـتمرة تعتمـد علـى مجموعـة مـن المبـادئ والمعـايير ، وإعطاء صلاحيات أكبر للعاملين بالجامعة تساعدهم في اتخاذ القرار ، من أجل تحسين جودة المخرجات ، في كافة جوانب الشخصية (العقلية والنفسية

والاجتماعية والخلقية والروحية والمعرفية والجسمية) ، وذلك بهدف التطوير والحصول على رضا الطلاب ، وتحقيق احتياجات العاملين بالمؤسسة والمجتمع ككل

مهام إدارة الجودة الشاملة:

١- نشر ثقافة الجودة:

إن من أهم مهام إدارة الجودة الشاملة نشر ثقافة الجودة والوعي بأهمية تطبيق برامج التقويم بين كافة العاملين بالجامعة ، حيث إن نشر مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي أمر ضروري قبل اتخاذ قرار التطبيق ، ويتم نشر ثقافة الجودة عن طريق تنظيم المحاضرات أو المؤتمرات أو الدورات التدريبية للتعريف بمفهوم الجودة وفوائدها لمؤسسات التعليم العالي تقوم على الالتزام بالتوجه نحو المستفيد (الطالب ، والمجتمع)

٢- التدريب:

إن الهدف من التدريب هو نشر الوعي وتمكين المشاركين من التعرف على أساليب التطوير ، ويجب أن يلبى التدريب متطلبات كل فئة حسب التحديات التي يواجهونها . فالتدريب الخاص بالهيئة التنفيذية يجب أن يشمل استراتيجية التطبيق بينما التدريب لفرق العمل يجب أن يشمل الطرق والأساليب الفنية لتطوير العمليات

كما يشتمل عنصر التدريب تحديد المهارات والقدرات اللازم توافرها في أعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين بالجامعة والعمل على تنمية تلك المهارات والقدرات للوصول للمستوى اللازم لتحقيق معايير ومتطلبات الجودة عن طريق التدريب المستمر

٣- تشكيل فرق العمل .

يتم تشكيل فرق العمل ممن يؤدون ويجيدون العمل المراد تطويره ، وحيث إن فرق العمل ستقوم بالتحسين فيجب أن يكونوا من الأشخاص الموثوق بهم ، ولديهم الاستعداد للعمل والتطوير وكذا يجب أن يُعطَوا صلاحية المراجعة وتقييم المهام التي تتضمنها العملية وتقديم المقترحات لتحسينها

٤- التشجيع والتحفيز:

للتشجيع والتحفيز دور كبير في تطوير برنامج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريته . وحيث إن استمرارية البرنامج في المؤسسة يعتمد اعتماداً كلياً على حماس المشاركين في التحسين ، لذا ينبغي تعزيز هذا الحماس من خلال الحوافز المناسبة (ماليا ومعنويا) ، ومن ثم فإنه على المؤسسة أن تتبنى برنامج حوافز فعال ومرن يخلق جو من الثقة والتشجيع والشعور بالانتماء للمؤسسة وبأهمية الدور الموكل إليهم في تطبيق البرنامج ، ووضع نظام لتشجيع ومكافأة التميز في الأداء ، وتوفير الدعم اللازم لتحقيق الاستمرارية في جهود التحسين والتطوير بالجامعة والكليات التابعة لها

٥- الإشراف والمتابعة:

من ضروريات تطبيق برنامج الجودة الإشراف على فرق العمل وتعديل أي مسار خاطئ ومتابعة إنجازاتهم وتقويمها إذا تطلب الأمر . وكذلك فإن من مستلزمات إدارة الجودة الشاملة الإشراف والمتابعة والتنسيق بين مختلف الأفراد والإدارات في مؤسسات التعليم العالي وتذليل الصعوبات التي تعترض فرق العمل مع الأخذ في الاعتبار المصلحة العامة ، كما يتطلب الأمر إنشاء نظام داخلي للمتابعة والرقابة للتأكد من مدى كفاءة وفاعلية التنفيذ لنظام توكيد الجودة المتبع ، وكذلك المتابعة المستمرة لتنفيذ الخطة الاستراتيجية والخطط التنفيذية ، والتقييم الدوري من خلال مجموعة استشارية داخلية وخارجية

٦- وضع استراتيجيات التطبيق

تعتبر استراتيجيات التطبيق من أهم مهام إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي ، واستراتيجية تطوير وإدخال برنامج إدارة الجودة الشاملة إلى حيز التطبيق يمر بعدة خطوات هي:

* الإعداد : هي مرحلة تبادل المعرفة ونشر الخبرات وتحديد مدى الحاجة للتحسن بإجراء مراجعة شاملة لنتائج تطبيق هذا المفهوم في المؤسسات الأخرى المشابهة ، وفي هذه الخطوة يتم وضع الأهداف المنشودة

* التخطيط : ويتم فيها وضع خطة وكيفية التطبيق وتحديد الموارد اللازمة لخطة التطبيق .

* التقييم : ويتم باستخدام الطرق الإحصائية للتطوير المستمر وقياس مستوى الأداء وتحسينه

٧- بالإضافة إلى مجموعة من المهام الأخرى نوجزها فيما يلي:

* رسم السياسة العامة للجودة في التعليم بالجامعة والإشراف على تنفيذها

* اعتماد خطط ومتطلبات تطبيق الجودة بكليات الجامعة

* دعم ومساندة الجهود المبذولة لتطبيق الجودة ؛ من خلال تبني برامج تدريبية لتطبيق الجودة في مراحلها المختلفة

* إقرار السياسات العامة ؛ لنشر مفهوم الجودة في الكليات

* إعداد تقارير نتائج التقييم الذاتي للبرامج الأكاديمية

* تحديد معايير جودة الأداء في ضوء المعايير الدولية ووضع آليات لتنفيذ تلك المعايير

* تحديد لجان أو فرق مسئولة عن توكيد الجودة في كافة وحدات الجامعة

* إعداد نظام لتوكيد الجودة يتضمن خطة الجامعة الاستراتيجية وخططها التنفيذية لتأكيد الجودة

* وضع دليل للجودة يشمل الخطط والهياكل التنظيمية والسياسات والإجراءات والقواعد اللازمة للتنفيذ ونظام لتوثيق إجراءات الجودة وتبسيط إجراءات العمل

* وضع الخطط للتدريب المستمر لتنمية مهارات وقدرات أعضاء هيئات التدريس والهيئات المعاونة والعاملين

* تنسيق وإعداد البرامج الأكاديمية الجديدة في الجامعة

* تحديد أسس ومبادئ الرقابة والمتابعة والتقييم الدوري للاعتماد ، والتطوير المستمر في إطار المتغيرات المحلية والدولية

* وضع نظام لتقويم الأداء الجامعي في كافة جوانبه بما يحقق المعايير الأكاديمية ومعايير الجودة الشاملة

* وضع نظام لاتخاذ الإجراءات التصحيحية

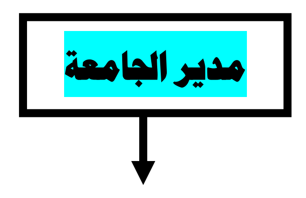
* جمع البيانات والمعلومات بصورة منتظمة لإجراء الدراسات وتحليل النتائج وتحديد كفاءة وفاعلية الخطط والتنفيذ

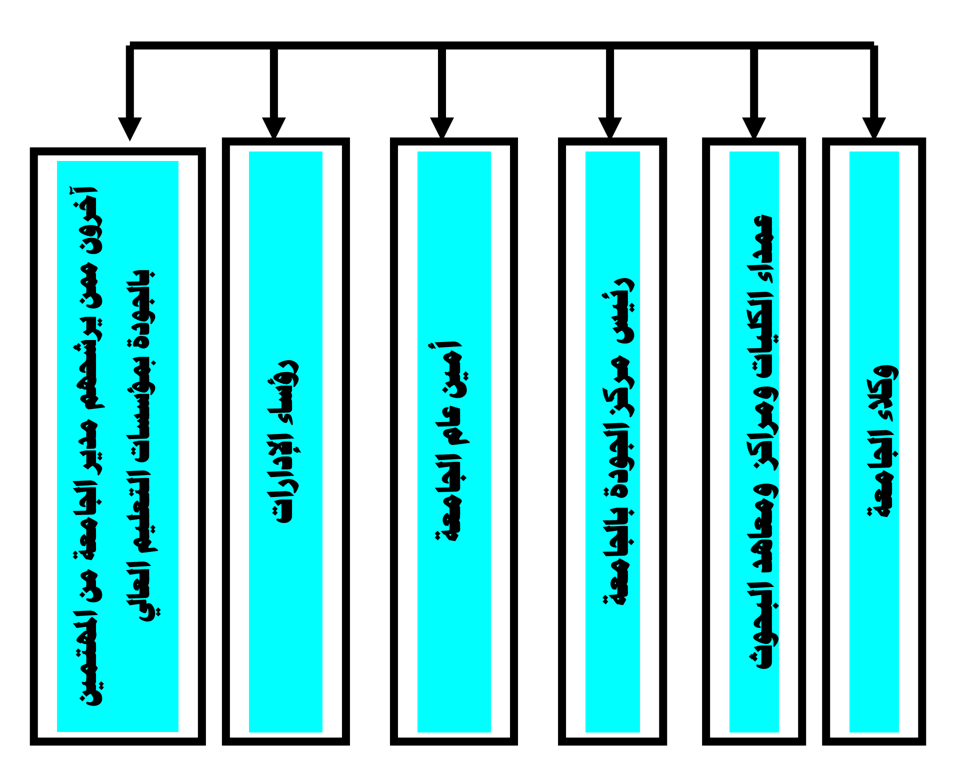
* إعداد التقارير الدورية والسنوية ورفعها إلى رئيس الجامعة

المجلس الأعلى للجودة بالجامعة Top councilor in quality in university :

يختص برسم سياسة الجودة والإشراف على تطبيقها بكليات الجامعة ومراكز ومعاهد البحوث بها وكذلك الإدارات المختلفة بها ، كما يختص باتخاذ القرارات اللازمة للتطوير وضمان الجودة بالكلية ، ويتكون من مدير الجامعة والوكلاء وعمداء كل من الكليات مراكز ومعاهد البحوث ورؤساء الإدارات بالجامعة ؛ والشكل التالي يوضح هيكل المجلس الأعلى للجودة بالجامعة:

هيكل المجلس الأعلى للجودة بالجامعة





مهام المجلس الأعلى للجودة بالجامعة:

١ = رسم السياسة العامة لتطبيق الجودة على مستوى الجامعة

٢ = إقرار اللوائح التنفيذية للجودة على مستوى الجامعة

٣ = وضع المعايير اللازمة للتقييم الداخلي بالنسبة للكليات ومراكز ومعاهد البحوث

٤ = مراجعة معايير الجودة الموضوعة في ضوء رسالة الجامعة والرؤية المستقبلية لها

٥ = تحديد مستويات الأداء المقبولة بالكليات ومراكز ومعاهد البحوث كي يتم التحليل الإحصائي في ضوئها

٦ = الإشراف على عملية التدقيق الداخلي

٧= دراسة وتحليل التقارير المرفوعة لـه من فريق التدقيق الداخلي للتعرف من خلالها علـى مواطن عدم المطابقـة للمعايير المتفق عليها والتـي تمثـل الجودة التعليمية على مستوى الجامعة

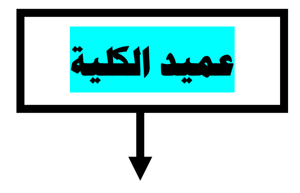
٨= اتخاذ القرارات لحل المشكلات التـي تعوق تحقيـق الجـودة علـى مستوى الجامعة

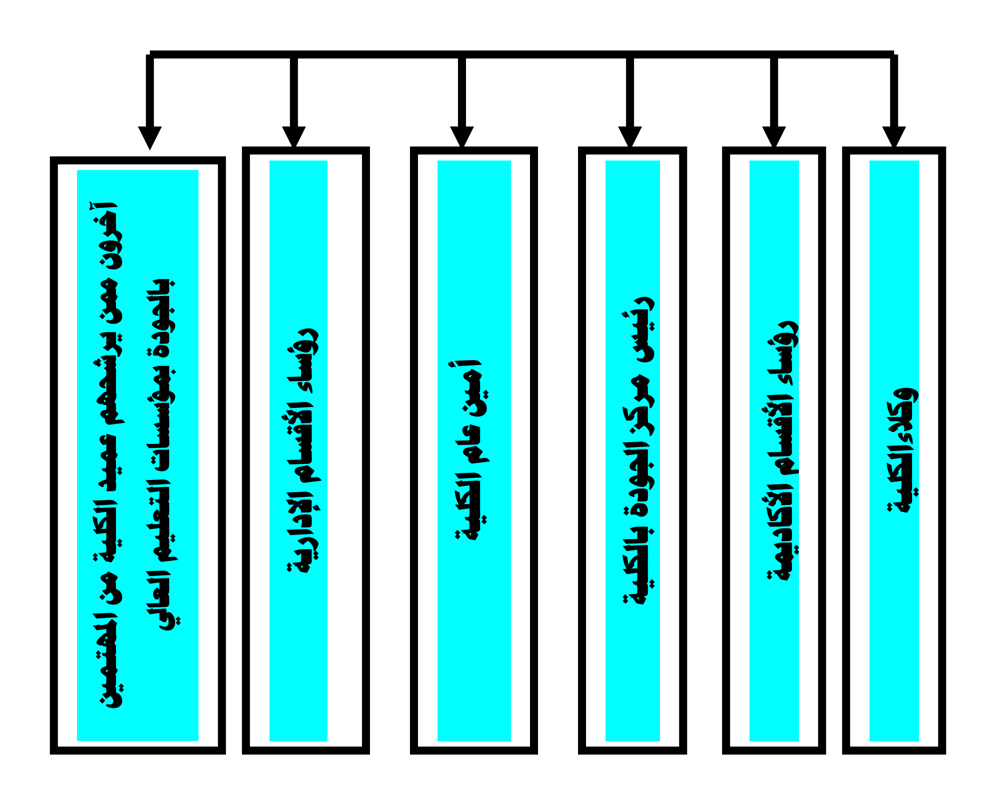
٩= اتخاذ القرارات اللازمة للتطوير وضمان الجودة على مستوى الجامعة

المجلـس الأعلـى للجـودة بالكليـة Top councilor in quality in college :

يختص برسم سياسـة الجـودة والإشراف علـى تطبيقها بالكليـة ، كما يختص باتخاذ القرارات اللازمة للتطوير وضمان الجودة بالكليـة ، ويتكون من عميد الكلية والوكلاء ورؤساء الأقسام ورئيس مركز الجودة بالكلية ؛ والشكل التالي يوضح هيكل المجلس الأعلى للجودة بالكليـة:

هيكل المجلس الأعلى للجودة بالكلية





مهام المجلس الأعلى للجودة بالكلية:

١ = رسم السياسة العامة لتطبيق الجودة بالكلية

٢ = إقرار اللوائح التنفيذية للجودة

٣ = وضع المعايير اللازمة للتقييم الداخلي

٤ = مراجعة معايير الجودة الموضوعة في ضوء كل من رسالة الكلية والرؤية المستقبلية لها

٥ = تحديد مستويات الأداء المقبولة بالأقسام كي يتم التحليل الإحصائي في ضوئها

٦ = الإشراف على عملية التدقيق الداخلي

٧= دراسة وتحليل التقارير المرفوعة له من فريق التدقيق الداخلي للتعرف من خلالها على مواطن عدم المطابقة للمعايير المتفق عليها والتي تمثل الجودة التعليمية بالكلية

٨= اتخاذ القرارات لحل المشكلات التي تعوق تحقيق الجودة بالكلية

٩= اتخاذ القرارات اللازمة للتطوير وضمان الجودة بالكلية

الفصل الرابع
فرق الجودة

فرق الجودة **Teams quality** :
مجموعة من الأفراد مؤهلون تأهيلا فنيا وأكاديميا يقومون بالتأكد من فعالية نظام الجودة الشاملة المطبق في إدارات الجامعة وكلياتها ومراكز ومعاهد

البحوث التابعة لها ، بالإضافة إلى اقتراح فرص التطوير الممكنة والتعرف على المشكلات المتعلقة بالجودة والعمل على تحليلها

فريق التدقيق الداخلي Team quality internal :

يقوم بعمليات التدقيق والمراقبة لفعاليات وأنشطة الجامعة والكليات ومراكز البحوث التابعة لها ، وإعداد التقارير عن حالات عدم المطابقة لمعايير الجودة

ويشترط في المدقق الداخلي أن يكون مؤهلا ومدربا على تطبيق معايير الجودة التعليمية ، ولا تربطه صلة بالكلية أو المركز أو المعهد أو الإدارة أو القسم المراد التدقيق عليه كي تتم عملية التدقيق بموضوعية وحيادية وكفاءة عالية

مهام فريق التدقيق الداخلي:

١ = إعداد برنامج التدقيق الداخلي

٢ = القيام بتنفيذ أعمال التدقيق طبقا للإجراءات المتفق عليها

٣ = متابعة الإجراءات التصحيحية للأشياء غير المطابقة لمعايير الجودة

٤ = تقديم التقارير الخاصة بنتائج التدقيق مع إبراز نتائج الأشياء غير المطابقة

٥ = تقديم المقترحات اللازمة لتطوير وتحديث نظام الجودة

مهام رئيس فريق التدقيق:

١ = إعداد خطة التدقيق الداخلي بالتنسيق مع عميد الكلية أو المركز أو المعهد أو مدير الإدارة

٢ = متابعة فريق التدقيق ، والتنسيق بينهم

٣ = تصميم البرامج التدريبية للمدققين الداخليين

٤ = المتابعة والتسجيل لنتائج التدقيق الداخلي ، وتقديم التقارير الخاصة بها للإدارة العليا (المجلس الأعلى للجودة بالجامعة)

٥= عرض نتائج التدقيق في اجتماع المجلس الأعلى للجودة بالجامعة

موجهات لعمل فريق التدقيق :

١= جمع المعلومات والبيانات من أكثر من مصدر (سجلات – ملاحظة – مناقشة –اختبارات ... إلخ)٠

٢= التركيز على العمليات واستخدام الموارد في ضوء آثارها على المخرجات (النمو المتكامل للمتعلم)٠

٣= المحافظة على أي مستوى من العلاقات الطيبة مع كل الذين تشملهم عملية التقييم٠

٤= أن تتوافر في الأحكام الشروط التالية:

أ- مستندة إلى شواهد وأدلة

ب- تغطى كل جوانب العملية التعليمية

ج- تستند إلى النظرة الجماعية للفريق

٥= الالتزام بخطة وأخلاقيات عملية التقويم (الأمانة – الوضوح – الموضوعية في إصدار الأحكام)٠

٦= أن تكون علاقة الفريق بالكلية علاقة مهنية حتى لا تؤثر على كتابة التقرير فيكون الحكم ذاتياً

خصائص وسمات ينبغي أن تتوافر في أعضاء الفريق:

١- المشاركة: أي مدى اهتمام أعضاء الفريق بالمساهمة في أنشطة الفريق بصورة فعالة

٢- التعاون: وهو مدى توفر الرغبة لدى أعضاء الفريق للعمل الجماعي للوصول إلى النتائج

٣- المرونة: وهي درجة تقبل كل عضو في الفريق لآراء الآخرين ، والتنازل عن المواقف الثابتة لصالح الفريق

٤- **الحساسية**: وهي درجة ميل أعضاء الفريق لعدم الإساءة لمشاعر بعضهم بعضاً ، ومدى رغبتهم في تكوين جو نفسي يتسم بالود

٥- **تحمل الصعوبات**: وهو مدى استعداد أعضاء الفريق لمواجهة المواقف الصعبة التي تواجه الفريق ، والعمل على تحدي الصعوبات وتذليلها

٦- **الالتزام**: وهو مدى شعور الفرد للعمل بإخلاص لتحقيق أهداف الكلية وهذا يتطلب انسجام أهداف الكلية مع التقسيم المناسب للمهام بين الأعضاء

٧- **التيسير**: وهو مدى ميل أعضاء الفريق لتقديم مقترحات حل المشكلات، وتسوية النزاعات ضمن الفريق وتوضيح مهام وقضايا العمل التي يواجهها الفريق.

٨- **الانفتاح**: وهي مدى ميل أعضاء الفريق لتقديم معلومات للآخرين عن التخطيط وحل المشكلات ، وحرية التعبير عن المشاعر ووجهات النظر

ولكي تحقق عملية التدقيق الهدف منها ينبغي مراعاة الآتي:

١ = أن يكون فريق التقييم على وعى وإدراك واف بكل من معايير الجودة الشاملة والسياسة التعليمية للمؤسسة وطرق تنفيذها وبتوقعات المجتمع من العملية التعليمية بالكلية

٢ = أن تسند عملية التقييم إلى فريق متخصص يعمل في إطار من التعاون على أن يتم توزيع المسئوليات على أعضاء الفريق

٣ = ألا يبنى فريق التقييم أحكامه على انطباعات ذاتية ، ولكن ينبغي أن تدعم هذه الأحكام بالشواهد والأدلة الموضوعية حتى يمكن الوصول إلى أحكام صادقة

٤ = أن يقوم فريق التقييم بمعرفة فعالية المدخلات في ضوء جودة المخرجات بدلاً من تقويم المدخلات كل على حدة

٥ = الاهتمام أثناء التقييم بالتعليم كعملية وبالتعلم كناتج

٦= أن تنتهي عملية التقييم بإعداد تقرير يتضمن أحكام صادقة على المنظومة التعليمية

عمليات التدقيق

١- رصد وقياس رضا المستفيدين:

نظرا لأن الهدف من العملية التعليمية تحسين المخرجات ، لذلك كان من الضروري أن يتم رصد وقياس رضا المستفيدين (الطلاب) ، وكذلك رصد وقياس رضا الجهات الأخرى المستفيدة من الخريجين

٢- عمليات رقابة جودة التنفيذ والأداء:

لا يمكن إدارة العملية التعليمية بشكل صحيح إلا من خلال نظام رقابي يضمن التنفيذ لها طبقا للمواصفات الصحيحة ، وينبغي توضيح هذه المنهجية تفصيلا في وثيقة الإجراءات التي توضح التنفيذ السليم ضمن المواصفات المتفق عليها

وتسجل نتائج أعمال الرقابة في صورة تقارير دورية يقدمها عمداء الكليات ومراكز ومعاهد البحوث لمدير الجامعة ؛ كما يقوم بتقديمها رؤساء الأقسام بالكليات لعميد الكلية ؛ على أن يتم عرض هذه النتائج في الاجتماعات الدورية للمجلس الأعلى للجودة بكل من الجامعة والكلية ومراكز ومعاهد البحوث ، ويتم حفظ هذه التقارير لدى أمين المجلس للرجوع إليها عند الحاجة

٣- عمليات رقابة مقاييس الجودة :

إذا كان الهدف تنفيذ العملية التعليمية بما يتضمنه من تقويم للطلاب على مستوى عال من الجودة ، فإنه من الضروري أن يكون هناك معايير

ومقاييس مصممة طبقا للمواصفات والمعايير المتفق عليها ، يتم بها التأكد من تحقيق الجودة التعليمية ، ومن هذه المقاييس والاختبارات واستطلاعات الرأي

٤- عمليات التحليل والدراسة لنتائج التدقيق:

نظرا لأن الهدف الأساسي من عمليتي الرصد والقياس وجمع المعلومات والبيانات هو إظهار ضرورة التصحيح أو التحسين أو التطوير للنظام أو العمليات المستخدمة في تنفيذ البرنامج الدراسي ، فإنه لابد من التحليل لنتائج التدقيق ، حيث تعتبر الأساليب الإحصائية مبدأ هاما من مبادئ الجودة ، كما ينبغي دراسة هذه النتائج بدقة للتعرف على نقاط الضعف للتركيز عليها ، وتعتبر عملية تجميع وعرض البيانات وتحليلها مسئولية (المدققين) ، وإعداد تقرير بها لعرضه على مجلس الجودة

الفصل الخامس
مراحل الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي

مراحل الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي

المرحلة الأولى: التخطيط والإعداد للجودة **Quality planning and preparation** وتشتمل على:

١ = قيام كل من الجامعة والكلية بوضع الأهداف المستقبلية لها (الرؤية)
٢ = صياغة الاستراتيجيات والسياسات المقترحة للتطوير
٣ = تحديد المدخلات والتجهيزات اللازمة لتحقيق الأهداف
٤ = تحديد خطوات العملية التعليمية – التعلمية
٥ = تطوير برنامج إعداد الطالب ليتوافق مع احتياجات المجتمع وتوقعاته منه
٦ = التركيز على الطلاب (المخرجات) وتحديد احتياجاتهم أثناء التخطيط
٧ = وضع مؤشرات للجودة بكل من الجامعة والكلية في ضوء محكات ومعايير تتفق ومعايير المنظمة العالمية للقياس (الأيزو)
٨ = إعداد أدوات لجمع البيانات التي يتم استنتاج مؤشرات الجودة من خلالها مبنية على أساس نظري وميداني سليم
٩ = تجريب الأدوات وتعديلها بناء على نتائج التجريب

المرحلة الثانية: ضبط الجودة **Quality control**

١ = تحديد العمليات التي تحتاج للتحسين
٢ = وضع آلية القياس
٣ = تحديد طرق المراقبة
٤ = اتخاذ الإجراءات اللازمة للتدقيق والمراجعة

المرحلة الثالثة: التنفيذ والتدقيق **Carrying out and audit**

١ = إعداد جدول زمني من قبل فريق التقييم لتطبيق الأدوات اللازمة لجمع المعلومات والبيانات اللازمة للتعرف على ما حققته الكليات من مكاسب في طريق الجودة
٢ = تطبيق الأدوات التي تم الاتفاق عليها من قبل فريق التقييم
٣ = جمع المعلومات والأدلة من الوثائق والأفراد والملاحظة الموضوعية ، ويتم التركيز فيها على جميع جوانب العملية التعليمية (مدخلات، عمليات،

مخرجات) علـى أن يكـون التركيـز بالنسـبة للمخرجـات علـى المهـارات ولـيس المعارف والمعلومات فقط

٤= التأكد من صحـة المعلومـات التـي تـم الحصـول عليهـا (أي جمـع الشـواهد والأدلـة علـى صحـة المعلومات والبيانـات

المرحلة الرابعة: تحليل البيانـات والمعلومـات **Data and information analysis**

في هذه المرحلة يتم تحليل البيانات والمعلومات لاستخلاص الأحكام في ضـوء معايير ومؤشرات الجودة الشاملة

المرحلة الخامسة: تحسين الجودة **Quality improvement**

١= وضع آليات تحقيق الجودة بشكل مستمر

٢= تنمية الموارد وتطوير المهام لمتابعة مشاريع الجودة

٣= إجراء التدريب اللازم للعاملين

٤= إسناد مسئولية متابعة الجودة والمحافظة على المكاسب المحققـة لعمـداء الكليات ومراكز ومعاهد البحوث

المرحلة السادسة: التقرير النـهائي **Final report**

١= يتم صياغة التقرير النـهائي في ضوء موجهات عملية التقييم فيركز علـى العمليات والمدخلات في ضوء أثرها على جودة المخرجات

٢= يـتم صـياغة التقريـر بصـورة مفصـلة تتضـمن معلومـات وبيانـات كاملـة بحيث :

أ- تمكن من وضع خطة عمل لتحسين الأداء والاقتراب مـن الجـودة اسـتعدادا للتقييم الخارجي

ب- تمكن صانعي القرار من اتخاذ القرار السليم بشأن تحقيق الجودة

٣= أن يتضـمن التقريـر حيثيـات إصـدار الحكـم علـى درجـة الجـودة التعليميـة الموجودة بالفعل

٤= أن يبـرز التقريـر جوانـب القـوة وجوانـب القصـور بصـورة محــددة حتـى تتمكن الإدارة من علاج القصور قبل خضوع الكلية للتقييم الخارجي

٥= أن ينتهي بملخص للنتائج التي توصل إليها الفريق

الفصل السادس
إطـار الجودة

إطار الجودة

نظراً لأن الهدف الرئيسي من عملية تطبيق الجودة الشاملة هو الوصول بمخرجات مؤسسات التعليم العالي إلى أقصى درجة ممكنة من الجودة فإنه ينبغي أن تركز الجودة الشاملة على:

١= نوعية التعليم الذي توفره الكلية

٢= المستويات التعليمية التي تحققها الكلية

٣= كفاءة الكلية في إدارة الموارد

٤= النمو المتكامل للطلاب (عقلياً وجسمياً واجتماعياً ونفسيا وروحياً وخلقياً وثقافياً)

مؤشرات الجودة

١= عدد الطلاب في شعب المواد العملية لا تزيد على ٢٠ طالبا

٢= عدد الطلاب في شعب المواد النظرية لا تزيد على ٣٠ طالبا

٣= نسبة عدد الطلاب إلى هيئة التدريس ، عضو هيئة تدريس لكل ٢٠ طالب

٤= العبء التدريسي لعضو هيئة التدريس ١٠ ساعات أسبوعيا

٥= يغلب عدد أعضاء هيئة التدريس على عدد الهيئة المعاونة

٦= بالنسبة للبحث العلمي "بحثان لكل عضو هيئة تدريس في السنة أو بحث واحد على الأقل"

٥= مشروع بحثي لكل قسم من الأقسام الأكاديمية كل سنتان على الأكثر

٦= دورات تدريبية لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس "دورة واحدة سنويا على الأقل"

٧= يمثل كل قسم عضو واحد على الأقل في كل مؤتمر من المؤتمرات التي تتصل بتخصص القسم

٨= نسبة الطلاب الذين يتخرجون في المدة المقررة لا تقل عن ٨٥% من العدد الإجمالي للطلاب المسجلين

٩= نسبة المواد الدراسية التي يستخدم في تدريسها تكنولوجيا التعلم لا تقل عن ٧٠% من مواد البرنامج الدراسي

١٠= نسبة عدد أجهزة الحاسب الآلي المخصصة للتدريس إلى عدد الطلاب "جهاز لكل ٢٥ طالبا على الأكثر"

١١= نسبة عدد أجهزة الحاسب الآلي المخصصة لخدمة الطلاب "جهاز لكل ٥ طلاب على الأكثر"

١٢= جهاز حاسب آلي شخصي لكل عضو هيئة تدريس

١٣= معدل إعارة الكتب للطلاب في العام الدراسي ١٠ إعارات لكل طالب

١٤= لا يقوم بتدريس المواد إلا المتخصصون في كل مادة

١٥- القبول والتسجيل:

يتم قبول الطلاب من خلال عمادة القبول والتسجيل بالجامعة ولكن ينبغي :

١= إجراء اختبارات شخصية للطلاب المقبولين

٢= تطبيق بعض اختبارات القدرات على الطلاب المقبولين

٣= تطبيق اختبار تشخيصي على الطلاب كل في التخصص المتقدم للالتحاق به ، وذلك للتأكد من توافر المهارات الأساسية التي تؤهلهم لدراسة المقررات في تلك التخصص

ونتائج الاختبارات السابقة تعمل كمؤشر للتأكد من :

١= أن المتطلبات والشروط الواجب توافرها في الطالب موجودة بدرجة كافية

٢= أن أي اختلاف في المتطلبات والشروط لابد من حلها قبل التسجيل

٣= أن الكلية قادرة على الوفاء باحتياجات الطلاب وإعدادهم الإعداد الجيد للقيام بدورهم في المجتمع

ومن ثم فإنه لا يعتبر الطالب مقبولا قبولا نهائيا إلا بعد اجتياز الاختبارات المقررة بنجاح

بالإضافة إلى بعض المؤشرات الأخرى ومنها :

١ = التفاعل بين الكلية بمواردها البشرية والبحثية وبين المجتمع بقطاعاته المختلفة

٢ = متوسط تكلفة الطالب

٣= الخدمات التي تقدم للطالب

٤ = دافعيه الطلاب واستعدادهم للتعليم

٥= مستوى الخريج بالكلية

٦= الكفاية التدريسية لأعضاء هيئة التدريس

٧= مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع

٨= الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس ومدى ارتباطها بتنمية المجتمع وحل مشكلاته

٩= مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجمعيات العلمية والمهنية

١٠ = احترام أعضاء هيئة التدريس لطلابهم

١١= جودة المناهج الدراسية

١٢= التزام إدارة الكلية بالجودة

١٣= العلاقات الإنسانية بالكلية

١٤= اختيار الإداريين وتدريبهم

١٥= مرونة المبنى

١٦= مدى استفادة هيئة التدريس والطلاب من المكتبة

١٧= مدى استفادة هيئة التدريس والطلاب من المعامل

١٨= حجم الإعتمادات المالية المخصصة للكلية

١٩= ربط التخصصات بالكلية باحتياجات المجتمع

٢٠= ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع المحيط بالكلية

٢١= مرونة اللوائح الداخلية بالجامعة

٢٢= التفسير الصحيح للوائح والقوانين بالجامعة

٢٣- إدارة الموارد:

أ - الموارد البشرية:

١= تحديد الكفاءة المطلوبة من الموظفين الذين يقومون بالعمل الذي له تأثير على جودة الخدمة

٢= توفير التدريب اللازم أو اتخاذ الإجراءات اللازمة لتلبية هذه الاحتياجات

٣= تقييم فاعلية الإجراءات التي تم اتخاذها

٤= التأكيد على أهمية أن يكون كافة الموظفين على علم تام بأهمية النشاطات والإجراءات التي يقومون بها وكيف إنهم يساهمون في تحقيق أهداف الجودة

٥= الاحتفاظ بسجلات التعليم ، التدريب ، المهارات والخبرات للموظفين

ومن ثم ينبغي أن يكون الموظفون الذين يؤدون أعمالاً تؤثر على جودة الخدمة ممن يمتلكون:

أ = التعليم المناسب

ب = المهارات

ج = الخبرة

د = التدريب الكافي

ب - البنية التحتية

يجب على كل من الجامعة والكلية أن تقوم بتحديد وتوفير وصيانة البنية التحتية اللازمة لتحقيق الخدمة المطابقة لمواصفات الجودة ، وتشمل البنية التحتية ما يلي :

١= المباني والمساحات التي يتم فيها العمل والمرافق المرتبطة بها

٢= الأجهزة المستخدمة بما فيها من أجهزة وآلات وكذلك البرمجيات

ضبط العملية التعليمية

مراقبة العمليات

يشمل ضبط العملية التعليمية :

١= التأكد من كفاءة الأساتذة

٢= توفر الأدوات والبيئة التعليمية المناسبة

٣= المطابقة لخطط الجودة واللوائح والتعميمات الصادرة عن كل من الجامعة ومجلس التعليم العالي

٣= مراقبة وضبط مؤشرات الجودة في كافة المستويات الدراسية والمراقبة والمتابعة المستمرة للطلاب للتأكد من جودة المخرجات

الاختبارات الدورية :

يقوم الأساتذة بإجراء اختبارات نصف فصلية بالإضافة إلى تكليف الطلاب بأعمال فصلية أخرى كالبحوث وأوراق العمل والمشروعات للتأكد من اكتسابهم المهارات المطلوبة وفهمهم واستيعابهم للمقررات الدراسية

الاختبارات النهائية

تعتبر إدارة الكلية هي المسئولة عن إجراء الاختبارات النهائية للطلاب في ضوء تعليمات الجامعة وذلك للتأكد من أحقية الطالب في الانتقال من مستوى إلى مستوى تال له

مراقبة تقييم مستوى إعداد الاختبارات النهائية:

يتم تقييم وقياس مستوى الاختبارات المعدة لإظهار توافق الطالب مع المتطلبات المحددة للنجاح عن طريق مركز الجودة بكل من الجامعة والكلية من خلال تشكيل لجنة متخصصة في التقويم التربوي

الإجراءات التصحيحية والوقائية:

١= الإجـراءات التصـحيحية هـي إجـراءات تتخـذ لإزالـة أسـباب عـدم تطـابق موجـود أو أخطـاء فـي المنظومـة التعليميـة أو الإداريـة بالجامعـة أو الكليـة ، وأما الإجراءات الوقائية فهي إجراءات تتخذ لتجنب أسباب عدم تطابق يمكن وقوعها

٢= تعتبـر إدارة الجـودة الشـاملة بالجامعـة ومجلـس الجـودة بالكليـات هـو المسئول عن تحديد ومتابعة الإجراءات التصـحيحية والوقائيـة للقضـاء علـى الأسـباب الرئيسـية لحـالات عـدم المطابقـة بالنسـبة للمخرجـات (الطـلاب) أو العمليات أو الخطط التعليمية

٣= يـتم تنفيـذ التغييـرات أو التعـديلات فـي الإجـراءات كنتيجـة للأعمـال التصحيـحية والوقائيـة خـلال التقيـيم الـداخلي (التـدقيق) أو عنـدما يسـتلزم الأمر ذلك

وينبغي علـى كل من الجامعة والكليـة ومراكـز ومعاهـد البحـوث بالنسبة للإجراءات التصحيحية:

١= أن تتـيح الجامعـة لعمـداء الكليـات ومراكـز ومعاهـد البحـوث أن يتقـدموا بمقترحـات لإجـراء تصـحيح حـالات عـدم المطابقـة ، سـواء بالنسـبة للطـلاب متدني المستوى أو العمليات أو الخطط والبرامج التعليمية

٢= أن تتيح الكليـة للأسـاتذة بالأقسـام أن يتقدموا بمقترحـات لإجـراء تصـحيح حالات الطلاب متدني المستوى

٣= يتم تنفيذ المقترحات التصحيحية بنـاء علـى تحليل أسباب عدم المطابقة المتعلقة بالطلاب أو العمليات التعليمية أو الخطط والبرامج التعليمية

٤= ينبغـي متابعـة تنفيـذ المقترحـات وتقـويم فعاليـة الأعمـال التصـحيحية المعتمدة عن طريق كل من إدارة الجودة الشاملة بالجامعة ومجلس الجودة بالكلية

٥= بالنسبة للجامعة تقوم كل كلية بإعداد تقرير عن نتائج الإجراءات التصحيحية وعرضه على إدارة الجودة الشاملة بالجامعة

٦= بالنسبة للكليات ومراكز ومعاهد البحوث يقوم كل قسم بإعداد تقرير عن نتائج الإجراءات التصحيحية وعرضه على مجلس الجودة بالكلية أو المركز أو المعهد

كما ينبغي على كل من الجامعة والكلية ومراكز ومعاهد البحوث بالنسبة للإجراءات الوقائية:

١= تقوم الجامعة بوضع خطط لتحسين مستوى الأداء لعدم الوقوع في الأخطاء التي قد تؤدي إلى تدني مستوى بعض الطلاب أو عدم جودة المخرجات أو تعقيد العمليات الإدارية أو عدم القدرة على تلبية احتياجات المجتمع

٢= تقوم مراكز ومعاهد البحوث بوضع خطط لتحسين مستوى الأداء لعدم الوقوع في الأخطاء التي قد تؤدي إلى تدني مستوى الخدمة التي تقدمها للمجتمع

كما تقوم الكلية بوضع خطط لتحسين مستوى الأداء لعدم الوقوع في الأخطاء التي قد تؤدي إلى تدني مستوى بعض الطلاب أو عدم جودة المخرجات ،

وتشمل الإجراءات الوقائية ما يلي:

١= تحديد حالات عدم المطابقة المحتملة وأسبابها

٢= تحديد وتطبيق الإجراء المطلوب

٣= تسجيل نتائج الإجراء المتخذ

٤= مراجعة الإجراء الوقائي المتخذ وتقييمه

الفصل السابع

التقرير الشامل

التقرير الشامل

نظرا لأن المنظومة التعليمية تتكون من مجموعة من العناصر (مدخلات، عمليات، مخرجات) ، ولكي تؤدى هذه المنظومة الغرض منها ينبغي أن يكون هناك تفاعل بين المدخلات والعمليات حيث إنه لو حدث هذا التفاعل بطريقة فعالة فإنه يؤدى إلى جودة المخرجات ، وذلك تمشياً مع الهدف من الجودة الشاملة للوصول إلى مخرج يتمتع بالعديد من المهارات التي تمكنه من القيام بدوره المتوقع منه وتساعده على مواجهة المشكلات التي تعترضه في حياته العملية ، ومن ثم ينبغي أن يركز التقرير النهائي الشامل على العمليات والمخرجات ، ولا يعنى هذا إهمال المدخلات(*) وإنما لابد من الإشارة إليها في التقرير في ضوء أثرها على مستوى التحصيل وتحقيق النمو المتكامل ، ومن ثم فإنه لكي يتوافر في التقرير التركيز على العمليات والمخرجات ينبغي أن يتضمن النقاط التالية:

١- كفاءة الكلية في إدارة الموارد

٢- المستويات التعليمية التي حققتها الكلية

٣- النمو المتكامل للطلاب٠

أولاً : كفاءة الكلية في إدارة الموارد :

ويتضمن التقرير الإجابة على الأسئلة التالية :

١= هل تستفيد الكلية من المصادر الموجودة لديها بأقصى درجة لتقديم نوعية جيدة من التعليم؟

٢= هل تحسن الكلية التصرف في توظيف ميزانيتها بشكل يحقق الأهداف التربوية على أحسن وجه؟

(*) حيث إن الهدف من تقويم المدخلات هو قياس كفاءة الكلية في توظيفها للمدخلات وليس الهدف تقويم المدخلات في حد ذاتها٠

٣= هل يتم توظيف الميزانية المتاحة من خلال ترتيب الأولويات بما يحقق أكبر قدر ممكن من الأهداف التربوية؟

٤= هل تقوم الكلية بخطوات إجرائية لمساعدة الأساتذة على النمو العلمي والمهني؟

٥= هل تشير التقارير السابقة إلى أن الكلية تستجيب للتوصيات والملاحظات التي تبديها الجهة التي تقوم بالتقييم الخارجي (إدارة الجودة الشاملة بالجامعة)؟

٦= هل لدى الكلية خطة فعالة لإدارة الوقت والاستفادة منه في تنفيذ أكبر قدر ممكن من الأنشطة التربوية؟

٧= هل تولى الكلية اهتمامها بالأنشطة المتنوعة كما تولى اهتمامها بالمقررات الدراسية؟

٨= هل تهتم الكلية بمناقشة المشكلات التي تعوق تنفيذ المقررات الدراسية والأنشطة المصاحبة لإيجاد حلول لها؟

٩= هل تحاول الكلية إعادة توظيف بعض المصادر الموجودة لديها لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف التربوية؟

١٠= هل تستغل الكلية بعض المصادر الموجودة بالبيئة المحلية لتحقيق بعض الأهداف التربوية (مثال استغلال الأندية المجاورة في ممارسة الأنشطة الرياضية وإجراء المسابقات الرياضية)؟

لا بد من تدعيم هذه الإجابات بالشواهد والأدلة

المستويات التعليمية التي حققتها الكلية :

ويتضمن التقرير الإجابة عن الأسئلة التالية :

١= هل درجات الطلاب على الاختبارات تعطى مؤشراً على أن الكلية قد حققت المعدل المتوقع لتحصيلهم؟

٣= هل يتحدث الطلاب بثقة ولديهم الرغبة في التعبير عن أفكارهم؟

٤ = هل يستطيع الطلاب توظيف معارفهم ومهاراتهم في عدد من المواقف؟

٥ = هل معدل تقدم الطلاب في المعارف والمهارات يتناسب والجدول الزمني الموضوع لتحقيق الأهداف التعليمية؟

٦ = من خلال مقارنة نتائج الطلاب على الاختبارات الشهرية ، هل يوجد تقدم في النمو المعرفي أم أن المعدل ثابت أو ينقص من اختبار إلى آخر؟

٧ = من خلال مقارنة نتائج الطلاب على الاختبارات في أكثر من كلية هل تحقق الكلية مستوى مقبول لأداء الطلاب حول المعدل المتوقع على مستوى الجامعة؟

لا بد تدعيم هذه الإجابات بالشواهد والأدلة

التقويم والتسجيل وكتابة التقارير :

ويتضمن التقرير الإجابة عن الأسئلة التالية :

١ = هل يستخدم الأساتذة أساليب تقويم متنوعة وفعالة تقوم على الفهم والتطبيق والتركيب ... إلخ من المستويات العقلية العليا؟

٢ = هل يهتم الأساتذة بالأعمال الفصلية ومتابعتها؟

٣ = هل يهتم الأساتذة بتكليف الطلاب بإعداد نماذج تطبيقية لما تم دراسته؟

٤ = هل لدى الأساتذة سجل لتدوين تطور ونمو الطلاب؟

٥ = هل يهتم الأساتذة بكتابة تقارير شهرية عن الطلاب وإرسالها إلى مكتب التوجيه والإرشاد إذا لزم الأمر؟

(لابد من تدعيم الإجابات بالشواهد والأدلة)

مصادر التعلم :

ويتضمن التقرير الإجابة عن الأسئلة التالية :

١ = هل يقوم الأساتذة باستخدام مصادر التعلم المتاحة؟

٢ = هل تمكن الكلية الطلاب من استخدام مصادر التعلم المتاحة؟

٣= هل تهتم الكلية بربط البرنامج الدراسي بالبيئة والمجتمع من خلال الزيارات والرحلات التعليمية؟

٤= هل تهتم الكلية بتنمية مصادر التعلم وتوفير المطور منها؟

٥= هل تهتم الكلية بالاستفادة من المصادر الخارجية الموجودة بالبيئة المحلية ؟

٦= هل تسعى الكلية لتحقيق إسهام هذه المصادر في تحصيل الطلاب وتنمية مهاراتهم إلى أقصى حد ممكن؟

٧= هل تهتم الكلية بتدريب الأساتذة على المصادر التي ليس لديهم خبرة في استخدامها؟

(لابد من تدعيم الإجابات بالشواهد والأدلة)

إرشاد الطلاب :

ويتضمن التقرير الإجابة عن الأسئلة التالية :

١= هل تهتم الكلية بنشر الوعي الصحي والثقافي والاجتماعي بين الطلاب والوعي بأضرار المخدرات؟

٢= هل تهتم الكلية بالتعرف على احتياجات الطلاب الشخصية والدراسية؟

٣= هل تهتم الكلية بمساعدة الطلاب المشكلين بالتوعية والإرشاد لتعديل سلوكياتهم؟

٤= هل تهتم الكلية بتوجيه ومساعدة الطلاب لاختيار المواد الاختيارية بما يتناسب مع ميولهم؟

٥= هل تهتم الكلية ببرامج (اعرف بيئتك ، حافظ على بيئتك)؟

٦= هل تقوم الكلية بتوظيف الاتصالات بالبيئة لتحسين مستويات إنجاز الطلاب والتعلم لديهم؟

٧= هل تهتم الكلية بعمل استمارة أو ملف به بيانات كاملة عن الطالب من حيث (تحقيق النمو المتكامل)؟

(لابد من تدعيم الإجابات بالشواهد والأدلـة)

ملخص التقرير :

يتضمن ملخص التقرير المحاور التالية:

١= مستويات التحصيل

٢= مستويات التعلم

٣= كفـاءة الكلية

٤= النمو الشخصي للطلاب

٥= خطة العمل لتحسين مستوى الأداء بالكلية

الشروط الواجب توافرها في الأحكام الجيدة

لكي تكون الأحكام جيدة لابد أن تكون :

١= صادقة تستند إلى دلائل مادية

٢= تعتمد على الملاحظة المباشرة لعمل الأساتذة والطلاب

٣= منسجمة مع معايير الجودة

٤= تعكس بدقة المستويات التعليمية التي تحققت بالفعل

٥= تركز على كفاءة وفاعلية التفاعل بين المدخلات والعمليات

٦= تعكس نتائج الأداء الإجمالية عن الكلية

٧= موحدة بمعنى أن تستند على النظرة الجمعية للفريق

المراجـــــــــــع

١= ابن منظور (١٩٨٤). لسان العرب ، الجزء الثاني ، القاهرة: دار المعارف

٢= أحمـد علـي كنعـان (٢٠٠٧). رؤيـة لإعـداد المعلمـين وتـأهيلهم وفـق متطلبات أنظمة الجودة "كخطوة أساسية للإصلاح المدرسي ، بحث مقدم إلـى مؤتمر الإصلاح المدرسي "تحديات وطموحات" المنعقد في دبي فـي الفترة مـن (١٧ ـ ١٩) أبريل ٢٠٠٧

٣= أحمد سيد مصطفي (١٩٩٨). إدارة الجودة الشاملة و الأيزو ٩٠٠٠ ، القاهرة: الأنجلو المصرية

٤= الجميـل محمـد عبدالسـميع شـعلة (٢٠٠٥). التقـويم التربـوي للمنظومـة التعليمية "اتجاهات وتطلعات" ، الطبعة الثانية ، القاهرة: دار الفكر العربي

٥= الجميل محمد عبدالسميع شعلة ، عبدالحميد عبدالمجيد حكيم (٢٠٠٧). تصور مقترح لمعايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في كليات إعداد المعلم بالمملكة العربية السعودية في ضوء بعض المعايير الدولية ، مجلة التربية – جامعة الأزهر ، العدد ١٢٧ الجزء الثالث ، ٢٠٠٧

٦= الديوان الملكي "لجنة كفالة الأيتام" (٢٠٠٥). دليل نظام إدارة الجودة ، الإصدار الثاني ، مملكة البحرين

٧= المنظمة العربية للتنمية الإدارية (٢٠٠٧). إدارة الجودة "ورشة عمل الأدلة الإجرائية لشهادات المطابقة للمواصفات الدولية" ، الشارقة: المؤتمر العربي الأول ١٨ – ٢٢ فبراير

٨= جاك ديلور : التعلم ذلك الكنز الكامن – تقرير اللجنة الدولية للتربية للقرن الحادى والعشرين، تعريب : جابر عبد الحميد جابر، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٨

٩= جامعة الملك عبد العزيز " برنامج إدارة الجودة الشاملة" (١٤٢٤). الدليل الإرشادي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة "المواصفة الأساسية لتطبيق معايير الجودة تمهيداً للاعتماد الأكاديمي" بجامعة الملك عبد العزيز ، الإصدار الأول ، جدة

١٠= جامعة عين شمس "مركز ضمان الجودة" (٢٠٠٦). الخطة الاستراتيجية لجامعة عين شمس في ضوء توكيد الجودة والتحسين المستمر (٢٠٠٦ – ٢٠١٠) ، القاهرة

١١= جامعة عين شمس "مركز ضمان الجودة" (٢٠٠٦). منهجية نشر ثقافة الجودة ، القاهرة

١٢= حامد عبد السلام زهران (١٤٢٠هـ)، التوجيه والإرشاد النفسي، ط (٩)، عالم الكتب، القاهرة

١٣= دوهيرتي، جيفري، ١٩٩٩، تطوير نظم الجودة في التربية ، ترجمة: عدنان الأحمد وآخرون ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، دمشق: المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر

١٤= رشدي أحمد طعيمة ، محمد سليمان البندري (٢٠٠٢). تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة ، سلطنة عمان: وزارة التعليم العالي

١٥= سهام محمد أبوعيطة (١٤٢٢هـ). مبادئ الإرشاد النفسي، ط (٢)، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان

١٦= سهيل رزق دياب (٢٠٠٦). مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني ، مجلة الجودة – الجامعة الإسلامية بغزة

١٧= سوسن شاكر الجلبي (٢٠٠٥). معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية ، مؤتمر جامعة اليرموك "العلوم التربوية والنفسية تجديدات وتطبيقات مستقبلية" ، الفترة "٢٢-٢٤" نوفمبر ٢٠٠٥

١٨= صالح ناصر عليمات (٢٠٠٤). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير) ، عمان: دار الشروق

١٩= عبد الرحمن بن سليمان الطريري (٢٠٠٤). الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية "لأسس والمنطلقات" ، بحث مقدم إلى اجتماع عمداء كليات التربية في الرياض المنعقد في الفترة (٢٠– ٢٢) أبريل ٢٠٠٤

٢٠= عبداللطيف الحكيمي (٢٠٠٥). تطوير البرامج الأكاديمية في كلية التربية بجامعة الإمارات العربية المتحدة في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي ، كلية التربية – جامعة الإمارات العربية المتحدة

٢١= عطيات محمد صقر (٢٠٠٧). نشر ثقافة الجودة "ورشة عمل" ، كلية التربية النوعية – جامعة قناة السويس

٢٢= عطيات محمد صقر (٢٠٠٧). إعداد نموذج لمواصفات مقرر ، كلية التربية النوعية – جامعة قناة السويس

٢٣= عليان الحوالي (٢٠٠٤). تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني ، ورقة علمية أعدت لمؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط التوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة ٣ – ٥ / ٧ / ٢٠٠٤

٢٤= علي السلمي (١٩٩٥). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو ٩٠٠٠، القاهرة: دار غريب

٢٥= فيصل بن عبدالقادر بغدادي (٢٠٠٨). أساسيات إدارة الجودة (دليل عملي مختصر لتطبيق أنظمة إدارة الجودة) ، مكة المكرمة: مطابع الصفا

٢٦= فيصل بن عبدالقادر بغدادي (٢٠٠٧). نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة التربية – جامعة الأزهر ، العدد ١٢٧ الجزء الثالث ، ٢٠٠٧

٢٧= فيليب اتكنسون (١٩٩٦). إدارة الجودة الشاملة، التغيير الثقافي: الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة ، ترجمة: عبدالفتاح السيد النعماني ، الجزء الأول ، الجيزة (مصر): مركز الخبرات المهنية للإدارة الحديثة

٢٨= محمد خير أحمد الفوال (٢٠٠٣). أنظمة الجودة واعتماد المعايير بالنسبة للكليات الجامعية ولكليات التربية ، بحث ألقي في الاجتماع الخامس لجمعية كليات التربية ومعاهدها في الجامعات العربية ، كلية التربية – جامعة دمشق٢٨-٢٩ أبريل ٢٠٠٣

٢٩= محمد زياد حمدان (١٩٩٧). التربية العملية الميدانية –مفاهيمها وكفاياتها وتطبيقاتها المدرسية ، دار التربية الحديثة

٣٠= محمد عبدالله البكر (٢٠٠١). أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية ، المجلة التربوية ، مج١٥ ، ع٦٠

٣١= محمد عليان ، خولة الشخشير (٢٠٠٧). الآليات المستخدمة لمنح شهادة مزاولة المهنة للمعلم ، ورشة العمل التي تحمل عنوان "العلاقة التكاملية بين التعليم العالي والتعليم الأساسي – برامج تدريب وإعداد المعلمين" ، جامعة الأقصى – غزة

٣٢= مراد صالح مراد زيدان (٢٠٠٥). مؤشرات الجودة فى التعليم الجامعي المصري ،

Internet, http://www.aun.edu.eg/fac_wadi/abhas.html

٣٣= مها جويلي (٢٠٠٢). المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية ، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون ، الإسكندرية: دار الوفاء دنيا الطباعة والنشر

٣٤= مصطفي أحمد سيد ، محمد الأنصاري (٢٠٠٢). برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، قطر: المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج

٣٥= مصطفي أحمد سيد (١٩٩٨). إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ ، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية

٣٦= منيرة بنت عبد العزيز الحريشى ، سهام بنت محمد صالح كعكي (٢٠٠٦). تقويم تجربة تنمية عضو هيئة التدريس في ضوء الجودة الشاملة بكلية التربية للبنات بمدينة الرياض ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) ، كلية التربية – جامعة الملك سعود – الرياض ، اللقاء السنوي الثالث عشر

٣٧= نعمان الموسوي (٢٠٠٣): تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، المجلة التربوية ، ع(٦٧)

٣٨= وزارة التعليم العالي "اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد" (٢٠٠٥). دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي ، جمهورية مصر العربية

٣٩= يوسف عيسى قدادة (٢٠٠٧). نموذج مقترح لاستخدام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة ، الأردن: مجلة علوم إنسانية – جامعة الزرقاء الأهلية ، على شبكة الإنترنت:
http://www.ulum.nl/c102.html

40= Anderson, L. & Krathwohl, D. (2001). A Taxonomy for Learning, Teaching & Assessing: A revision of Bloom's Taxonomy (NY: Longman).

41= Hatem Elaydi (2005). Quality Assurance Unit Islamic University of Gaza, Tertiary Educational Project (TEP), Jericho, Palestine, June 29-30,2005

42= Office for Standards in Education (1994). "Framework for The inspection of Schools", London

43= Office for Standards in Education (1995). "Assessing the Quality of Teaching and Learning", London

44= Office for Standards in Education(1995). "Governing Bodies and Effective Schools", London

45= Office for Standards in Education(1994). “Corporate Plan 1994-95 to 1996-97 : Improvement Through Inspection”, London
46= Treffinger, D.J. (1994). “The Training Skills Project : Productive Thinking”. V. L. : Foundations Criteria and Reviews Center for Creative Learning, U.S.A
47= Tourse, McInnis-Dittrich, & Platt (1999). “The Road to Autonomous Practice: A Practice Competency Teaching Approach for Supervision,” Journal of Teaching in Social Work 19(1/2), 3-19.

ملاحق الدليل

الملحق الأول

قوائم المعايير

أولا - البرامج التعليمية

١- البرنامج الدراسي :

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	هل يتم تصميم البرنامج الدراسي بالكلية على أساس معرفي سليم ؟							
٢	هل يتفق البرنامج الدراسي مع متطلبات المجتمع؟							
٣	هل يتفق البرنامج الدراسي مع رسالة الكلية ؟							
٤	هل يتفق البرنامج الدراسي ومعايير المنظمات المهنية العالمية المتخصصة؟							
٥	هل يركز البرنامج الدراسي على تنمية مهارات التجديد والابتكار لدى الطالب المعلم ؟							
٦	هل يؤكد البرنامج الدراسي على ثقافة الإتقان والجودة ؟							
٧	هل يتيح البرنامج الدراسي للطلاب فرصة التدريب على مهارات الاستقصاء والتقويم ؟							
٨	هل يهتم البرنامج الدراسي بغرس مهارات الاعتماد على الذات لدى الطلاب؟							
٩	هل البرنامج الدراسي يدعم وينمي التحليل العلمي لدى الطلاب ؟							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١٠	هل يهتم البرنامج الدراسي بتنمية سلوك حل المشكلة لدى الطلاب ؟							
١١	هل يهتم البرنامج الدراسي بإكساب الطالب المعلم المهارات الأساسية اللازمة لممارسته للمهنة التي تتناسب مع مؤهلاته وقدراته ؟							
١٢	هل يهتم البرنامج الدراسي بإكساب الطالب المعلم المهارات والمعارف الأساسية في تخصصه ؟							
١٣	هل يقدم البرنامج الدراسي فرصا لتنمية الذكاءات المتعددة لدى الطلاب ؟							
١٤	هل يتم تعريف الطالب المعلم بالبرنامج الدراسي قبل البدء فيه ؟							
١٥	هل يوفر البرنامج الدراسي فرص للتفاعل الاجتماعي ، واستثارة الدافعية الذاتية؟							
١٦	هل يهتم البرنامج الدراسي بإكساب الطالب المعلم مهارات التعلم الذاتي التي تؤهله للتعلم مدى الحياة ؟							
١٧	هل تحتوي مقررات البرنامج الدراسي على خبرات ميدانية تساعد الطالب المعلم على النمو المهني والأكاديمي ؟							
١٨	هل تهتم الكلية بالتحديث الدوري للمقررات الدراسية ؟							
١٩	هل تقوم الكلية بتصميم المقررات الدراسية بطريقة تمكن من تنفيذها بأساليب تساعد							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار ١	٢	٣	٤	٥
	الطالب على اكتساب المعارف والمهارات والخبرات والقدرة على تطبيقها في المجال العملي والتطبيقي ؟							
٢٠	هل توفر الكلية للطالب عنصر الاختيارية في بعض المقررات؟							
٢١	هل تراعى الكلية المعايير الدولية في إعداد المقررات الدراسية؟							
٢٢	هل تعني المقررات الدراسية بالمخرجات المقصودة للبرنامج الدراسي؟							
٢٣	هل تهتم المقررات الدراسية بتنمية المهارات العقلية بمختلف مستوياتها لدى الطالب؟							
٢٤	هل تهتم المقررات الدراسية بتنمية المهارات العملية لدى الطالب المعلم ؟							
٢٥	هل يغطي المنهج الدراسي الموضوعات والمفاهيم الأساسية في التخصص ؟							
٢٦	هل المنهج الدراسي يتلاءم مع قدرات الطلاب ؟							
٢٧	هل يؤهل البرنامج الدراسي الطالب المعلم لتحقيق مبدأ التعلم مدى الحياة ؟							
٢٨	هل يرتبط المنهج الدراسي بالواقع العملي والتطبيقي ؟							
٢٩	هل يهتم البرنامج الدراسي بإعداد الطالب المعلم لعصر العولمة بعامة ، ومهنة							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار ١	٢	٣	٤	٥
	التدريس بخاصة؟							
٣٠	هل يقدم البرنامج الدراسي خلفية معرفية عن مرحلة التعليم الذي سيعمل فيها الطالب ، والمراحل الأخرى التي يُحتمل أن يعمل بها ؟							
٣١	هل يتضمن البرنامج الدراسي زيارات ميدانية للتطبيق العملي في بعض المؤسسات الواقعة في النطاق الجغرافي للكلية ، بالإضافة للتدريب الميداني ؟							
٣٢	هل الفترة المخصصة للتدريب الميداني كافية لاكتساب الطالب المعلم المهارات التدريسية اللازمة لمزاولة المهنة بنجاح؟							
٣٣	هل يهتم البرنامج الدراسي بتزويد الطالب المعلم باستراتيجيات التعلم الحديثة ، وتدريبه على استخدامها في التدريس ؟							
٣٤	هل يهتم البرنامج الدراسي بتزويد الطالب المعلم بقيم وأخلاقيات مهنة التدريس ؟							
٣٥	هل يتيح البرنامج الدراسي الفرصة للطالب المعلم لتطبيق نتائج التعلم في قاعة الدرس ؟							
٣٦	هل يهتم البرنامج الدراسي بتزويد الطالب المعلم بمهارات الإدارة الصفية الفعالة ؟							
٣٧	هل يهتم البرنامج الدراسي بتزويد الطالب المعلم بتقنيات وأساليب التقويم الحديثة ؟							
٣٨	هل يتيح البرنامج الدراسي الفرصة للطالب							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	المعلـم للتـدريب علـى الأداء التدريسـي بالكليـة قبـل بدايـة التـدريب الميـداني بالمدارس ؟							
٣٩	هل يتيح البرنامج الدراسي الفرصة للطالب المعلـم لتحليـل أدائـه التدريسـي أثنـاء التـدريب الميـداني اسـتنادا لمبـدأ التقـويم الذاتي ؟							
٤٠	هل يُكسب البرنامج الدراسي الطالب المعلم القدرة على تنظيم المعلومات وتطبيقها في المواقف الجديدة ؟							
٤١	هل يهتم البرنـامج الدراسي بتزويد الطالب المعلـم بالمهـارات العقليـة التـي تسـاعده علـى استكشـاف المشـكلات الجديـدة ومواجهة تحديات المستقبل ؟							
٤٢	هل يمـد البرنـامج الدراسـي الطالـب المعلـم بقاعـدة معرفيـة مـن المفـاهيم والمبـادئ والنظريات المتصلة بتخصصه والتي تجعله متمكنا من الناحية العلمية ؟							
٤٣	هـل تتسـم المـادة العلميـة التـي تحتويهـا المراجع المقررة بالأصالة ؟							
٤٤	هـل تتسـم المراجـع العلميـة المقـررة بالموثوقية ؟							
٤٥	هل يمكن أن تمتد استفادة الطالب المعلم من هذه المراجع بعد التخرج ؟							
٤٦	هل يربط البرنـامج التعليمـي الطالـب المعلم							

م	المعايير	متحقق	لا	درجة تحقيق المعيار ١	٢	٣	٤	٥
	بالمشكلات البيئية ؟							
٤٧	هل يهتم البرنامج الدراسي بتزويد الطالب المعلم بقيم العمل ؟							
٤٨	هل يهتم البرنامج الدراسي بتزويد الطالب المعلم بمهارات التعامل مع الآخرين؟							
٤٩	هل يهتم البرنامج بربط المفاهيم والحقائق بالمهارات الحياتية ؟							
٥٠	هل يهتم البرنامج بتدريب الطلاب على توظيف المفاهيم والحقائق في حل المشكلات الحياتية ؟							
٥١	هل يهتم البرنامج التعليمي بتنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي والديني لدى الطالب المعلم ؟							
٥٢	هل يهتم البرنامج الدراسي بتزويد الطالب المعلم بمهارات صنع واتخاذ القرار ؟							
٥٣	هل يراعي البرنامج الدراسي الدعائم الأربعة الذي احتوى عليها تقرير اللجنة الدولية للتربية للقرن الحادي والعشرين (التعلم للعمل ، التعلم لنعيش معا ، التعلم مدى الحياة ، التعلم للمعرفة)؟							
٥٤	هل هناك دليل تفصيلي لكل مادة من المواد الدراسية ؟							
٥٥	هل أهداف المواد ومخرجات التعلم واضحة بالدليل؟							
٥٦	هل مخرجات التعلم واضحة بالدليل؟							

٥٧	هل الدليل متوفر في يد كل من الطالب وعضو هيئة التدريس ؟							
٥٨	هل هناك دليل لخطة الدراسة موضح به : * عناصر المادة * أهمية المادة في إعداد الطالب لسوق العمل * دور المادة في البناء المعرفي للطالب * دور المادة في تحقيق أهداف البرنامج الذي التحق به الطالب * دور المادة في تنمية قدرات ومهارات الطالب في مجال تخصصه * الأنشطة المنهجية الصفية المتصلة بالمادة * الأنشطة المنهجية اللاصفية التي تخدم المادة							
٥٩	هل يتم تدريس المواد في تسلسل منطقي بحيث لا يتم تدريس مادة قبل مادة أخرى ممهدة لها ؟							
٦٠	هل تهتم الكلية بتطوير الخطط والبرامج التعليمية؟							
٦١	وهل الكلية تهتم بأخذ آراء الطلاب عند تطويرها ؟							

م	المعايير	يوجد	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
٦٢	هل تقوم الكلية بتقييم برامجها وخططها الدراسية وفق معايير معترف							
٦٣	هل يوجد لدى الكلية آليات محددة لمتابعة							

	تنفيذ برامجها التعليمية ؟							
٦٤	هل لدى الكلية آليات فعالة لتقويم برامجها وخططها الدراسية داخليا ؟							
٦٥	هـل تسـعى الكليـة نحـو إيجـاد مرجعيـة محايـدة لإجـراء تقـويم خـارجي لبرامجهـا وخططها الدراسية ؟							
٦٦	هـل تقـوم الكليـة بمقارنـة نتـائج التقيـيم الداخلي لبرامجها وخططها الدراسية بنتائج التقيـيم الخـارجي للتعـرف علـى كفـاءة المعايير المستخدمة في التقييم الداخلي ؟							
٦٧	هـل يوجـد تناسـب ملائـم بـين محتـوى البرنـامج التعليمـي ، ومسـتوى الدرجـة العلمية التي تُمنح للطالب ؟							
٦٨	هـل يوجـد تناسـب ملائـم بـين الكتـب والمراجـع الموجـودة بالمكتبـة واحتياجـات ومتطلبات البرامج التعليمية ؟							
٦٩	هل يوجد تناسب ملائم بين عدد أعضاء هيئـة التـدريس وعـدد الطـلاب فـي كـل تخصص على حده؟							
٧٠	هل يتناسب البرنـامج مع عدد الساعات المخصصة له ؟							

ثانيا – التعليم والتعلم :

م	المعايير	يوجد	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	هل مخرجات التعلم المقصودة محددة وواضحة للطلاب ؟							

م	المعايير	يتوفر	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
٢	هل مخرجات التعلم المقصودة ذو فعالية للطلاب ؟							
٣	هل مخرجات التعلم المقصودة مرتبطة بالأهداف العامة للبرنامج الدراسي ؟							
٤	هل مخرجات التعلم المقصودة قابلة للتحقيق ؟							
٥	هل مخرجات التعلم المقصودة ملائمة وتستجيب لدوافع وحاجات الطلاب ؟							
٦	هل توفر الكلية فرص تعلم فعالة ومتنوعة للطالب المعلم (تعلم تعاوني ، تعلم فردي) ؟							
٧	هل يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب تدريس متنوعة ومناسبة لتدريس المعارف والمهارات الخاصة؟							
٨	هل يتيح أعضاء هيئة التدريس الفرصة للطالب المعلم للمشاركة في عملية التعلم والنقاش والحوار؟							
٩	هل يستخدم أعضاء هيئة التدريس استراتيجيات حديثة في التعلم؟							
١٠	هل ينتقي أعضاء هيئة التدريس أساليب التدريس المناسبة لطبيعة الطالب ؟							
م	المعايير	يتوفر	لا	١	٢	٣	٤	٥
١١	هل ينتقي أعضاء هيئة التدريس أساليب التدريس المناسبة لطبيعة المادة الدراسية ؟							

م	المعايير	يتحقق	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١٢	هـل يوجـه أعضـاء هيئـة التـدريس اهتمامهم الكافي لتشجيع التعلم الذاتي لدى الطلاب ؟							
١٣	هـل تنتقـي الكليـة نخبـة متميـزة مـن أعضـاء هيئـة التـدريس ليقومـوا بتنفيـذ البرنامج الدراسي على خير وجه ؟							
١٤	هل يقوم أعضاء هيئة التدريس بدورهم المنوط بهم في تنفيذ البرنامج الدراسي من حيث التوجيه والإرشاد ؟							
١٥	هل يقوم أعضاء هيئة التدريس بدورهم المنوط بهم في تنفيذ البرنامج الدراسي بالتركيز على الجانب العملي بالإضافة للجانب النظري ؟							
١٦	هل يقوم أعضاء هيئة التدريس بدورهم فـي تنفيـذ البرنـامج الدراسـي بـالتركيز علـى الجانـب التطبيقـي بالإضـافة للجانبين النظري والعملي ؟							
١٧	هـل تهـتم الكليـة بالاسـتعانة بـبعض الخبـراء المختصـين للمشـاركة فـي فعاليات البرنامج ؟							
١٨	هل توفر الكلية فرص التدريب الميداني لإعداد الطالب مهنيا ؟							
١٩	هـل المخرجـات قـادرة علـى صنـع بيئـة تعلم فعالة في المدارس ؟							
٢٠	هـل المخرجـات قـادرة علـى إيجـاد تعلـم							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار ١	٢	٣	٤	٥
	هادف في قاعة الدرس ؟							
٢١	هـل المخرجـات قـادرة علـى تطويـع مهارات التفكير بمختلف أنماطه في حل المشكلات ؟							
٢٢	هـل المخرجـات قـادرة علـى اسـتخدام أساليب تقويم فعالة في تقويم طلابهم؟							
٢٣	هـل المخرجـات قـادرة علـى اسـتخدام أساليب تقويم متعددة من شأنها جمع المعلومات والبيانـات الكافيـة عن جميـع جوانب الشخصية (النمو المتكامل) ؟							
٢٤	هل المخرجات قادرة على التعرف على خصائص طلابهم ومتطلبات نموهم ؟							
٢٥	هـل المخرجـات قـادرة علـى تقيـيم وتحسين أداءات طلابهم ؟							
٢٦	هـل المخرجـات قـادرة علـى تكليـف الطلاب بمشاريع هادفة ؟							
٢٧	هـل المخرجـات قـادرة علـى اسـتخدام الملاحظـة الجيـدة فـي قاعـة الـدرس للحصـول علـى معلومـات هامـة تسـهم فـي التعـرف علـى مـدى تحقيـق النمـو المتكامل ؟							
٢٨	هل المخرجات قادرة على تعديل أسلوب التـدريس واسـتراتيجياته أثنـاء الموقـف التدريسي عندما يتطلب الأمر ذلك ؟							

٣-نظام تقويم الطالب :

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	هل لدى الكلية نظام لتقويم الطالب المعلم يوضح ما الذي ينبغي أن يعرفه الطالب المعلم ؟							
٢	هل لدى الكلية نظام لتقويم الطالب							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار ١	٢	٣	٤	٥
	المعلم يوضح ما الذي ينبغي أن يقوم به من عمل ؟							
٣	هل لدى الكلية نظام لتقويم الطالب المعلم يوضح ما الذي يمكن أن يحدثه من أثر إيجابي في التلاميذ مستقبلا ؟							
٤	هل تبين نتائج التقويم أن الطالب المعلم يحقق معايير المهنة والمؤسسة الأكاديمية (الكلية) ؟							
٥	هل تتسم أساليب تقييم الطلاب بالتنوع ؟							
٦	هل هناك معايير محددة وواضحة يتم على أساسها تقويم الطلاب؟							
٧	هل تقوم هذه الأساليب على أسس علمية ؟							
٨	هل تتوافر الشمولية بجميع أنواعها في عملية التقويم ؟							
٩	هل الطالب المعلم على علم ودراية تامة بالمعايير الذي يتم تقويمه على أساسها ؟							
١٠	هل يتوافر دليل بنظام التقويم يعطى للطالب منذ التحاقه بالكلية ؟							
١١	هل تتضمن الاختبارات مواقف مشكلة تكشف عن قدرة الطالب على حل المشكلات ؟							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١٢	هل تتوافر الدقة والموضوعية في أساليب التقويم؟							
١٣	هل تتوافر الدقة في مواعيد الاختبارات وباقي أساليب التقويم الأخرى ؟							
١٤	هل يتم إعداد الاختبارات وباقي أساليب التقويم وفقا لمخرجات التعلم المقصودة ؟							
١٥	هل يتوافر في أساليب التقويم معايير الجودة الدولية ؟							
١٦	هل يوجد اتساق بين أساليب التقويم المستخدمة؟							
١٧	ما درجة موضوعية أساليب التقويم المستخدمة ؟							
١٨	ما درجة الموثوقية والشمولية في أساليب التقويم ؟							
١٩	هل يركز التقويم على معالجة المستويات العقلية العليا ؟							
٢٠	هل يُعطى الطالب المعلم تغذية راجعة عن نتيجة تقييمه ؟							
٢١	هل يقوم كل قسم من الأقسام الأكاديمية بإعداد بنك أسئلة للمواد التي يُدرسها في ضوء المعايير العالمية للأسئلة ؟							

٢٢	هل التغذية الراجعة التي تُعطى للطالب تدعم تعلمه المستمر ؟							
٢٣	هل يتم قياس إنجاز الطالب في ضوء معايير تتناسب مع الاتجاهات العالمية في التقويم ؟							
٢٤	هل الطالب على علم بهذه المعايير؟							
٢٥	هل تستخدم الكلية آليات في تقويم الطلاب تمكنها من التفريق بين مستويات التحصيل المختلفة لدى الطلاب ؟							
٢٦	هل تستخدم الكلية آليات في التقويم وفق منهجية علمية تمكنها من قياس مخرجات التعلم المطلوبة بدقة وعدالة ؟							
٢٧	هل يركز التقويم على قياس القدرات والمهارات بالإضافة إلى المعلومات ؟							

٤- التوجيه والإرشاد :

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	هل تهتم الكلية باستقبال الطلاب المستجدين وتهيئتهم وإعدادهم							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	للحياة الجامعية ؟							
٢	هـل تهـتم الكليـة بتقـديم المشـورة النفســية والأكاديميــة بأســاليب متعــددة (مقــابلات ، مطويــات ، نشرات دورية) بهدف تنمية الطالب المعلم نفسيا وأكاديميا ؟							
٣	هـل لـدى الكليـة خطـة للاهتمـام بــالطلاب الموهــوبين والمتفــوقين وتقـديم بـرامج خاصـة مـن شـأنها تعزيز وتنمية قدراتهم على التفوق والإبداع ؟							
٤	هل لدى الكلية خطة لدعم الطلاب ذوي المعـدلات المتدنيـة أو الـذين لــديهم إنــذار بالفصــل أكاديميــا ونفسيا بحيث يمكنـه التغلب علـى ما يعوق تقدمه الدراسي ؟							
٥	هل تهتم الكلية بإجراء دراسات من شـأنها التعرف علـى أسباب تـدني المستوى وانسحاب بعض الطـلاب من الكلية ؟							
٦	هـل تسـند الكليـة مهمـة التوجيـه والإرشاد إلى متخصصين ؟							
٧	هل تهتم الكليـة بمساعدة الطـلاب المتعثرين في الدراسة على التحويل إلى كلية أخرى تتناسب مع قدراتهم							

<table>
<tr><td>م</td><td>المعايير</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>وإمكاناتهم ؟</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>٨</td><td>هل تهتم الكلية بمساعدة الطلاب المتعثرين في دراسة تخصص معين على اختيار نوع الدراسة الملائمة لهم بما يتناسب مع استعداداتهم وقدراتهم وإمكاناتهم ؟</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>٩</td><td>هل تهتم الكلية بعقد جلسات مع الطلاب المتعثرين أو الذين يعانون من صعوبات على أن يقوم بمثل هذه الجلسات متخصص ؟</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>١٠</td><td>هل لدى الكلية القدرة على استقطاب الطالب المعلم للانتظام في المحاضرات من خلال الدعم النفسي والأكاديمي ؟</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>١١</td><td>هل تهتم الكلية بتقديم الدعم الأكاديمي الذي يساعد الطالب على التغلب على المشكلات التي تعوق تواصله الدراسي؟</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>١٢</td><td>هل تظهر البرامج الإرشادية بالكلية أثر إيجابي في تقليل نسبة الطلاب المنسحبين والمؤجلين ؟</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">م</td><td rowspan="2">المعايير</td><td rowspan="2">نعم</td><td rowspan="2">لا</td><td colspan="5">درجة تحقيق المعيار</td></tr>
<tr><td>١</td><td>٢</td><td>٣</td><td>٤</td><td>٥</td></tr>
<tr><td>١٣</td><td>هل تستفيد الكلية من التغذية الراجعة في تحسين الخدمات التوجيهية والإرشادية التي تقدمها للطلاب ؟</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١٤	هل تهتم الكلية بدراسة المشكلات التي تحول دون تفوق الطلاب أو استمرارهم في الدراسة؟							
١٥	هل تقدم الكلية للطلاب الدعم الأكاديمي والإرشادي الذي يكفل تقدمهم الدراسي ؟ مثل (برامج تنمية عادات الاستذكار ، برامج تحسين الذاكرة)							
١٦	هل تقدم الكلية للطلاب الدعم الأكاديمي والإرشادي الذي يساعدهم على التعرف على إمكاناتهم وقدراتهم ؟ وكيف يوظفونها في تحسين أدائهم ؟							
١٧	هل تقدم الكلية للطلاب الدعم الأكاديمي والإرشادي الذي يساعدهم على الثقة في قدراتهم ؟							
١٨	هل تقدم الكلية للطلاب الدعم الأكاديمي والإرشادي الذي يساعدهم على التغلب على المشكلات التي تعوق تقدمهم في البرنامج الذي يدرسونه ؟							
١٩	هل تقدم الكلية للطلاب الدعم الأكاديمي والإرشادي الذي يُكسبهم القدرة على البحث عن كيفية تنمية عادات الاستذكار الجيد ؟							

٢٠	هل يهتم مكتب التوجيه والإرشاد بالكلية بالحصول على معلومات كافية عن الطلاب ذوي الحاجة للإرشاد الأكاديمي ؟							

٥- الإمكانات البشرية (أساتذة ، هيئة معاونة ، فنيين ، إداريين) :

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	ما المستويات العلمية والخلفية المعرفية لأعضاء هيئة التدريس							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار ١	٢	٣	٤	٥
	القائمين على تنفيذ البرنامج التعليمي؟							
٢	**ما مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس لاحتياجات الطلاب ؟**							
٣	**ما مدى التزامهم بأسس المنهج العلمي أثناء تنفيذ البرنامج التعليمي ؟**							
٤	**ما مدى تقبلهم للنقد والاستفادة من التغذية المرتدة في تحسين الأداء ؟**							
٥	**ما مدى اهتمامهم بالعمل على تنمية المهارات المختلفة لدى الطلاب ؟**							
٦	**ما مدى التزامهم بقيم المهنة ؟**							
٧	**هل هناك كفاية في أعضاء هيئة التدريس ؟**							
٨	**هل لديهم التمكن العلمي والمهني الذي يجعلهم يؤدون مهنتهم بفاعلية ؟**							
٩	**هل لديهم القدرة على تيسير عملية التعلم للطلاب ؟**							
١٠	**هل يحافظون على آداب وأخلاقيات المهنة في تدريسهم ؟**							
١١	**هل هناك كفاية في الهيئة المعاونة ؟**							
١٢	**هل هناك كفاية في الفنيين بالمعامل والمختبرات ؟**							
١٣	**هل هناك كفاية في الإداريين ؟**							
١٤	**هل يتوافر في كل ما سبق متطلبات المعايير الأكاديمية المطلوبة في كل**							

	منهم ؟							
١٥	هل يمتلك كل مما سبق المهارات والقدرات التي تساعده على تأدية عمله بفاعلية كإتقان الحاسب الآلي) ؟							

٦- الإمكانات المادية المتاحة ومصادر التعلم :

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	هل تمتلك الكلية ميزانية كافية لتوفير ما تحتاج إليه العملية التعليمية من							

م	المعايير	يوجد	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	أجهزة وأدوات وخامات ؟							
٢	هل يتوفر لدى الكلية إمكانات بشرية كافية (أعضاء هيئة تدريس ، هيئة معاونة ، فنيين ، موظفين) كافية لتحقيق الهدف ؟							
٣	هل هناك عدد كاف في كل تخصص لتدريس المقررات ؟							
٤	هل يتوفر لدى الكلية تجهيزات كافية لتحقيق الأهداف ؟							
٥	هل يتوفر لدى الكلية مصادر تعلم كافية لتحقيق الهدف ؟							
٦	هل يقوم بتدريس المقررات الدراسية المتخصص فقط أم أن هناك مقررات يدرسها غير متخصص؟							
٧	هل توفر الكلية مصادر التعلم اللازمة لتنفيذ البرنامج ؟							
٨	ما مدى فعالية استخدام هذه المصادر في دعم مخرجات التعلم؟							
٩	هل يتم استخدام التجهيزات والمختبرات والأجهزة والمكتبة في تنفيذ البرنامج ؟							
١٠	ما مدى اهتمام الكلية بتفعيل أداء الهيئة التدريسية والهيئة المعاونة والهيئة الإدارية لدعم مخرجات التعلم؟							
١١	ما مدى مناسبة وملاءمة مؤهلات							

	الهيئة التدريسية وخبراتها مع متطلبات وأهداف البرنامج ؟							
١٢	هل تمتلك الكلية تقنيات حديثة تعينها على تنفيذ المقررات الدراسية بكفاءة ؟							
١٣	هل تتوفر بالكلية مصادر التعلم التي تفي باحتياجات البرامج التعليمية والخطط الدراسية ؟							
١٤	هل توفر الكلية أدلة لمصادر التعلم المختلفة توضح منها ، وكيفية استخدامها في أغراض تنفيذ البرنامج التعليمي ؟							
١٥	هل يهتم أعضاء هيئة التدريس بتوجيه الطلاب لاستخدام المراجع الموجودة بالمكتبة ؟							
١٦	هل قاعات الدراسة مجهزة باحتياجات ومتطلبات تنفيذ خطط المواد الدراسية؟							

٧- تنمية الإمكانات البشرية :

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	هل يتوفر بالمكتبة المراجع والمصادر اللازمة لتنمية أعضاء هيئة التدريس؟							
٢	هل توفر الكلية قاعدة بيانات للأبحاث							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	والدراسات السابقة في جميع التخصصات الموجودة بها ؟							
٣	هل تشترك الكلية في المكتبات العالمية التي يمكن استفادة أعضاء هيئة التدريس منها في إجراء أبحاثهم ؟							
٤	هل تحرص الكلية على تدريب وتنمية أعضاء هيئة التدريس باستمرار ؟							
٥	هل لدى الكلية خطة لتحسين وتحديث القدرات البحثية والتدريسية لأعضاء هيئة التدريس؟							
٦	هل لدى الكلية خطة لتدريب وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس على مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ؟							
٧	هل توفر الكلية خدمة الإنترنت لأعضاء هيئة التدريس بالأقسام الأكاديمية؟							
٨	هل لدى الكلية خطة لتنمية المهارات اللغوية في اللغتين العربية والإنجليزية لأعضاء هيئة التدريس ؟							
٩	هل لدى الكلية خطة لتدريب وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس على مهارات التفاعل ؟							
١٠	هل لدى الكلية خطة لتدريب وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس على مهارات إدارة الوقت والتغلب على							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	ضغوط العمل ؟							
١١	هل لدى الكلية خطة لتدريب وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس على مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات في ظل مستجدات عصر العولمة؟							
١٢	هل لدى الكلية خطة لتنمية اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو المشاركة في خدمة وتنمية المجتمع والإسهام في حل ما يواجهه من مشكلات ؟							
١٣	هل لدى الكلية خطة لتدريب وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس على مهارات ديناميكية التفاعل الجماعي ؟							
١٤	هل لدى الكلية خطة لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس على مهارات أنماط التفكير المختلفة ؟							
١٥	هل لدى الكلية خطة لتدريب وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس على مهارات الاتصال الفعال والتواصل مع الآخرين ؟							
١٦	هل لدى الكلية سياسة واضحة وجادة لتأهيل أعضاء هيئة التدريس لاستخدام الحاسب الآلي في التدريس وإنجاز الأبحاث العلمية والأنشطة العلمية الأخرى؟							

ثانيا = الأبحاث والأنشطة العلمية الأخرى

م	المعايير	تحقق	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	هل تسهم الأبحاث التي تجريها الكلية في تحقيق رسالة الكلية ؟							
٢	هل تسهم الأنشطة العلمية الأخرى							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	(المشـروعات البحثيـة) فـي تحقيـق الأهداف ؟							
٣	هـل الكليـة ناشـطة وجـادة فـي السـعي وراء موضـوعات للأبحـاث لتصـل إلـى نتـائج مـن شـأنها تحسـين عمليتـي التعليم والتعلم؟							
٤	هل الكليـة ناشطة وجادة في تحديد أو السـعي وراء مشـروعات بحثيـة لتصـل إلـى نتـائج مـن شـانها تحسين عمليتـي التعليم والتعلم؟							
٥	مـا هـي كميـة المشـروعات البحثيـة ونوعيتها ؟							
٦	هـل لـدى الجامعـة الاهتمـام بتمويـل الأبحاث العلمية؟							
٧	هل تُسند الأبحاث إلى متخصصين؟							
٨	هل تشجع الكلية أعضاء هيئة التدريس على البحث العلمي ؟							
٨	هـل ترصـد جـوائز لأحسـن بحـث يسـهم في تحسين الأداء بالكلية ؟							
م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
٩	هل تربط الكلية البحث العلمـي للأسـاتذة بتقرير الكفاءة وتضعه موضع التنفيذ؟							
١٠	هل تشجع الكلية أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في المؤتمرات ؟							
١١	هـل تيسـر الجامعـة والكليـة لهيئـة							

	التدريس المشاركات في المؤتمرات ؟						
١٢	هـل تُشـكل الجامعـة لجـان فـي كـل تخصـص لدراسـة الأبحـاث الـذي تـم إنجازهـا لوضـعها موضـع التنفيـذ والاسـتفادة منهـا فـي تحسـين عمليتـي التعليم والتعلم ؟						
١٣	هل تكلف الكلية عضو هيئة التدريس بعمل خطة لكيفية الاستفادة من أبحاثـه في المجال التطبيقي؟						
١٤	هل تخاطب الكلية الجهات ذات الصلة بهذه الأبحـاث لـدعونها للاستفادة مـن هـذه الأبحـاث فـي تطـوير رسـالتها وتحسين أدائها ؟						
١٥	هل تتأكد الكلية من ارتباط هذه الأبحاث برسالتها؟						
١٦	هل تتبنـى الكلية سياسة ثابتـة وعادلـة وواضـحة لمشـاركة أعضـاء هيئـة التـدريس فـي المـؤتمرات والنـدوات والأنشطة البحثية الأخرى؟						

ثالثا = المشاركة المجتمعية

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	هـل الكليـة ناشـطة وجـادة فـي السـعي لإيجاد مشاركات مجتمعية؟							
٢	مـا هـي درجـة المشـاركة المجتمعيـة ؟ وهل هناك فرص للمزيد منها ؟							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
٣	هل هناك علاقة بين الكلية والمدارس باعتبار أن المدارس قناة من قنوات التغذية الراجعة كي تحسن الكلية من أدائها ؟							
٤	هل للكلية مشاركات في المناسبات الموسمية كالحج ورمضان ؟							
٥	هل تسهم الكلية في تنمية المؤسسات ذات الصلة برسالتها والموجودة في نطاقها الجغرافي ؟							
٦	هل تسهم الكلية في حل مشكلات المجتمع على المستويين المحلي والقومي ؟							
٧	هل تسهم الكلية في نشر الوعي البيئي وتنميته في نطاقها الجغرافي ؟							
٨	هل للكلية تجارب في القضاء على الأمية التقنية ؟							
٩	هل تسهم الكلية في نشر الوعي بأضرار المخدرات حفاظا على الثروة البشرية ؟							
١٠	هل تسهم الكلية في نشر الوعي بأهمية بعض القضايا المهمة لتقدم ورقي المجتمع إلا أن المجتمع يرفضها لأنها جديدة ؟ بمعني : هل للكلية جهود في تهيئة المجتمع لتقبل كل جديد مفيد للمجتمع ؟							

١١	هـل للكليـة إسـهامات فـي توعيـة أفـراد المجتمع بالنسبة للجوانب السلبية التي قد تأتي نتيجـة للتغير الاجتمـاعي الـذي يصيب المجتمعات؟							
١٢	هـل للكليـة تجـارب فـي محاولـة تغييـر بعض الأفكـار اللاعقلانيـة عند الشباب تجاه الحرف لاعتقادهم أنـها مـهن حقيـرة ؟							
١٣	هل للكلية مقترحات تقدمت بها للجهات المختصة للقضاء أو التخفيف مـن حدة البطالـة بين صفوف الشباب ؟							

معـــايــير عـــامـــة

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
١	هل تمتلك الكليـة قيادة قادرة علـى تـدبير الأمور وتيسير الإجراءات بـالطرق التـي تيسر تحقيق الهدف؟							
٢	هل تمتلك القيـادة صلاحيات لتـوفير مـا							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	تحتاج إليه الكلية من أجهزة وأدوات تسهم في تحقيق الهدف؟							
٣	هل تهتم الكلية بتوفير الهيئة التدريسية اللازمة لضمان تحسين الجودة في التخصصات المختلفة؟							
٤	هل توفر الكلية أنظمة مكتوبة وواضحة وموثقة للبرنامج التعليمي (لوائح ، سجلات ، عمليات التقييم) ؟							
٥	هل تستفيد الكلية من التغذية الراجعة من الطلاب والهيئة التدريسية وكل من يستفيد من مخرجاتها في تحسين معايير الجودة الخاصة بها ؟							
٦	هل تقوم الكلية بتعريف رسالتها وأهدافها الإستراتيجية لجميع الأطراف المستفيدة من خريجي الكلية ؟							
	هل تهتم الكلية بالتعرف على آراء كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بهدف تحسين وتطوير البرنامج ليتناسب واحتياجات المجتمع؟							
٧	هل تقوم الكلية بمقارنة معاييرها الأكاديمية مع المعايير المناظرة لها على المستويين القومي والعالمي ؟							
٨	هل تقوم الكلية بتطوير معاييرها في ضوء متغيرات العصر ؟							
٩	هل لدى الكلية دليل بمعايير الجودة							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	الشاملة والاعتماد الأكاديمي؟							
١٠	هل تركز الكلية في التقويم الشامل على رسالة الكلية ودعم التحسين المستمر ؟							
١١	هل توفر الكلية آليات لتلقي ودراسة آراء من لهم اهتمام بأنشطة الكلية ؟							
١٢	هل تقوم الكلية بمقارنة معاييرها الأكاديمية بصفة مستمرة مع المعايير المناظرة لها على المستويين القومي والعالمي ؟							
	هل تتبنى الكلية نظاما داخليا لإدارة الجودة لتحسين مستوى برامجها التعليمية والعناصر الأخرى المؤثرة فيها ؟							
١٣	هل تهتم الكلية بالتعرف على آراء كل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والخريجين بهدف تحسين وتطوير البرنامج ليتناسب واحتياجات المجتمع والبيئة؟							
١٤	هل تلتزم الكلية بمعايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي ؟							
١٥	هل لدى الكلية استراتيجية فعالة لتحسين الاتصال بين كل من : * أعضاء هيئة التدريس بعضهم البعض ؟ * أعضاء هيئة التدريس والطلاب؟							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	* إدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس * إدارة الكلية والطلاب * الكلية والمؤسسات التربوية الموجودة بالمجتمع							
١٦	هل لدى الكلية قاعدة بيانات كاملة عن كل من : * أعضاء هيئة التدريس * أبحاث أعضاء هيئة التدريس * الأنشطة العلمية لأعضاء هيئة التدريس * الطلاب							
١٨	هل تهتم الكلية بالتقويم الذاتي لبرامجها كل عام دراسي ؟							
١٩	هل تهتم الكلية بإعداد دليل للطلاب يوضح مفردات كل مقرر ، وأهداف كل مقرر ، وعدد الساعات الأسبوعية ، وكيفية التدريس ، وكيفية التقويم ، والأنشطة المصاحبة لكل مقرر ؟							
٢٠	هل تهتم الكلية بإعداد التقارير السنوية للمقررات الدراسية بهدف التعرف على : * الصعوبات التي واجهت أعضاء هيئة التدريس أثناء تدريس المقرر * مدى كفاية المقرر لتحقيق الأهداف * مدى احتياج تدريس المقرر بفاعلية							

م	المعايير	نعم	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	إلى تدريس مقرر تمهيدي * مدى استمرار حداثة المفاهيم التي يحتوي عليها المقرر ، ومناسبتها مع التطور العلمي والتكنولوجي							
٢١	هل تهتم الكلية بعمل دليل بالأنشطة العامة على مستوى الكلية والجامعة موضحا به (الهدف من النشاط ، الخطة الزمنية للنشاط ، شروط الانضمام إليه) ؟							
٢٢	هل إدارة الكلية قادرة على الاستجابة للتطور والتغيير للأفضل؟							
٢٣	هل تتخذ الكلية خطوات معترف بها لتحسين الأداء استجابة لنتائج المراجعات السابقة ؟							
٢٤	هل تستفيد الكلية من نتائج عملية تقييم أداء العاملين الأكاديميين في عملية وضع الخطط الدراسية المستقبلية ؟							
٢٥	هل تتخذ الكلية خطوات فعالة وفورية لتعزيز نقاط القوة وعلاج نقاط الضعف؟							
٢٦	هل تهتم الكلية بتكريم الطلاب المتفوقين لتشجيعهم على الاستمرار في التفوق ؟							
٢٧	هل تهتم الكلية بإعداد برامج لتنمية أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة							

م	المعايير	يطبق	لا	درجة تحقيق المعيار				
				١	٢	٣	٤	٥
	والفنيين والإداريين ؟							
٢٨	هل تهتم الكلية بمبدأ المحاسبية ؟							
٢٩	هل تشرك الكلية جميع أعضاء هيئة التدريس في التخطيط لتحسين الجودة الشاملة ؟							
٣٠	هل تهتم الكلية بتطوير الامكانات المتاحة لديها حتى تتلاءم مع رسالة الكلية وتحقيق هذه الرسالة بفاعلية ؟							
٣١	هل تراعي إدارة الكلية العلاقات الإنسانية في تعاملها مع أعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين بالكلية ؟							
٣٢	هل تعمل الكلية على ربط عملية اتخاذ القرار باحتياجات كل من : * الطلاب * أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم * فني المختبرات ، والإداريين * الوظائف الأخرى بالكلية							
٣٣	هل تعمل الكلية على توظيف نظم المعلومات والتكنولوجيا في تطوير أداء كل من : * أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم * فني المختبرات * الإداريين * الوظائف الأخرى بالكلية							
٣٤	هل يوجد لدى الكلية آليات معتمدة							

	لمواجهة المشكلات التي تعوق تحقيق الأهداف التعليمية ؟							
٣٥	هل تهتم الكلية بنشر ثقافة الجودة والتميز بين كل من : * الطلاب * أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة * الفنيين والكادر الإداري							

٢- استطلاع رأي لقياس درجة جودة المعامل من وجهة نظر رؤساء الأقسام

أخي الفاضل / رئيس قسم --------------- وفقه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نظرا للتغير السريع الذي يصيب المجتمعات في جميع المجالات وخاصة في هذا العصر – عصر الانفجار العلمي والتكنولوجي – وتسابق الكليات والمعاهد على تحقيق وضمان الجودة التعليمية للحصول على الاعتماد الأكاديمي ، كان لزاما على المؤسسات التعليمية بصفة عامة وكليات إعداد المعلم بصفة خاصة أن تطور برامجها بما يتناسب والتقدم العلمي ، وحتى

يمكنها تحقيق وضمان الجودة وحصولها على درجة الاعتماد الأكاديمي ، ولما كان التقويم هو مدخل الإصلاح والتطوير فقد عقد الباحثان العزم على إجراء دراسة بعنوان (تقويم برنامج إعداد المعلم في كليات المعلمين والتربية بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي) ، ولما كانت المعامل والمختبرات من أهم المدخلات التي تسهم في تنفيذ البرنامج التعليمي بهذه الكليات ، فإنه يرجى التكرم من سعاتكم التعاون مع الباحثين في ملء هذا الاستبيان للوقوف على مدى مطابقة هذه المعامل والمختبرات لمعايير الجودة التعليمية المعتمدة عالميا ، وجزاكم الله خيرا

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ملحوظة : فضلا لا تضع أكثر من علامة واحدة أمام كل عبارة ولا تترك أي عبارة دون أن تضع أمامها علامة في الخانة التي ترى أنها مناسبة

الكلية : **جامعة** :

القسم :

م	المعيار	درجة وجوده				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	الأمن والسلامة الشواهد والأدلة : ------------------- -------------------					

م	المعيار	درجة وجوده				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
٢	وجود مساحات فراغ تيسر انتقال الطلاب داخل المعمل الشواهد والأدلة : ------------------- -------------------					
٣	مناسبة تصميم المعامل مع طبيعة المادة الشواهد والأدلة : ------------------- -------------------					
٤	مناسبة مساحة المعامل مع عدد طلاب الشعبة الشواهد والأدلة : ------------------- -------------------					
٥	هل التجهيزات الموجودة بالمعمل حديثة الشواهد والأدلة : -------------------					
٦	ملاءمة الأجهزة الموجودة بالمعمل لطبيعة لنوع التجارب المقررة الشواهد والأدلة : ------------------- ------------------- -------------------					
٧	هـل الأجهـزة الموجـودة بالمعمـل					

م	المعيار	درجة وجوده كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
	متاحة لجميع الطلاب لاستخدامها الشواهد والأدلة : -------------------- --------------------					
٨	هـل الأجهـزة الموجـودة بالمعمـل تتناسب مع عدد طلاب الشعبة الشواهد والأدلة : -------------------- --------------------					
٩	توافر المواد الخام (الكيماويات) اللازمة لإجراء التجارب الشواهد والأدلة : -------------------- --------------------					
١٠	توافر المواد الخام (الكيماويات) اللازمة للتطبيقات العملية الشواهد والأدلة : -------------------- --------------------					
م	المعيار	كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١١	هـل تتـاح الفرصـة للطالـب لإجـراء التطبيقــات العمليــة التــي يراهــا مناسبة للمقرر الدراسي الشواهد والأدلة : -------------------- --------------------					
١٢	هـل الكميـات الموجـودة مـن المـواد					

م	المعيار	درجة وجوده كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
	الخام (الكيماويات) تتناسب مع عدد الطلاب الشواهد والأدلة : -------------------- --------------------					
١٣	هل هناك خطة واضحة منذ بداية الفصل الدراسي للتجارب العملية الشواهد والأدلة : -------------------- --------------------					
١٤	هل الطالب على علم ودراية بهذه الخطة منذ بداية الفصل الدراسي الشواهد والأدلة : -------------------- --------------------					
١٥	هل هناك خطة واضحة منذ بداية الفصل الدراسي للتطبيقات العملية الشواهد والأدلة : --------------------					
١٦	هل الطالب على علم ودراية بهذه الخطة منذ بداية الفصل الدراسي الشواهد والأدلة : -------------------- -------------------- --------------------					
١٧	هل يتم تطوير المعامل بصفة دورية					

					الشواهد والأدلة : -------------------- -------------------- --------------------	

استطلاع رأي لقياس درجة جودة المعامل
من وجهة نظر الطلاب

عزيزي الطالب :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نظرا لحرص الكلية على تطوير برامجها وخدماتها من أجل تحسين العملية التعليمية وحرصا على مصلحة خريجيها حتى يكون لديهم القدرة على اجتياز الاختبارات التي تجرى لهم عند التعيين ، فإن الكلية تحرص على ضرورة أن يكتسب الطالب المهارات المختلفة التي تمكنه من اجتياز هذه الاختبارات ، ونظرا لأهمية الجانب العملي في المقررات العلمية فإن الكلية يهمها أن تعرف

رأيك عما إذا كان هذا الجانب العملي يتم تأديته بإتقان وكما ينبغي أن يكون أم لا ، والاستبيان الذي بين يديك يهدف إلى التعرف على رأيك في هذا الجانب ، والمطلوب منك قراءة كل عبارة بإتقان وتضع أمامها علامة (x) في الخانة التي ترى أن العبارة يتم تحقيقها بالدرجة التي تدل عليها الخانة التي ستضع فيها العلامة ، شكرا لك على حسن تعاونك ، وجزاك الله خيرا

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ملحوظة : فضلا لا تضع أكثر من علامة واحدة أمام كل عبارة ولا تترك أي عبارة دون أن تضع أمامها علامة في الخانة التي ترى أنها مناسبة

الكلية: **جامعة** :

القسم :

م	العبارة	تتحقق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	وجود شروط الأمن والسلامة بالمعامل					
٢	وجود مساحات فراغ تيسر انتقال الطلاب داخل المعمل					
٣	مساحة المعامل تتناسب مع عدد طلاب الشعبة					
٤	التجهيزات الموجودة بالمعمل حديثة					

م	العبارة	تتحقق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
٥	الأجهزة الموجودة بالمعمل ملاءمة لنوع التجارب المقررة					
٦	الأجهزة الموجودة بالمعمل متاحة لجميع الطلاب لاستخدامها					
٧	الأجهزة الموجودة بالمعمل تتناسب مع عدد طلاب الشعبة					
٨	الكميات الموجودة من المواد الخام (الكيماويات) تتناسب مع عدد الطلاب					
٩	يحرص الأساتذة على تدريب الطلاب على تطبيق الجانب العملي في الحياة العملية بالإضافة إلى التجارب في المعمل					
١٠	المواد الخام (الكيماويات) اللازمة للتطبيقات في الحياة العملية متوفرة ومتاحة لجميع الطلاب لاستخدامها					
١١	يتيح الأساتذة الفرصة للطلاب لإجراء التطبيقات العملية التي يرونها مناسبة للمقرر الدراسي					
١٢	المواد الخام (الكيماويات) اللازمة لإجراء التجارب متوفرة					
١٣	يخبرنا الأساتذة بخطة التجارب العملية منذ بداية الفصل الدراسي					
١٤	يخبرنا الأساتذة بخطة تطبيقات الجانب العملي في الحياة العملية منذ بداية الفصل الدراسي					

١٥	أرى أن هناك تطوير مستمر للمعامل بصفة دورية					

٣- معايير قياس جودة المكتبة

م	العبارة	تتحقق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	المكان متسع يسع أكبر عدد من الطلاب					
٢	الإضاءة كافية ومعتدلة أي ليست بالضعيفة أو بالشديدة					
٣	مزودة بأجهزة حاسب آلي يستخدمها الطلاب في التعرف على الكتب والمراجع					
٤	يوجد العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي الذي يتناسب مع عدد الطلاب المترددين على المكتبة					
٥	يوجد العدد الكافي من الأرفف تتسع					

م	العبارة	تتحقق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
	للكتب والمراجع					
٦	يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من الماصات والكراسي اللازمة لجلوس الطلاب					
٧	قاعة الاطلاع بالمكتبة منظمة بطريقة تسمح بحركة الطلاب المترددين على المكتبة بطريقة وميسرة					
٨	عدد الكتب والمراجع الموجودة بالمكتبة تتناسب مع عدد الطلاب المترددين على المكتبة					
٩	الكتب والمراجع الموجودة بالمكتبة تلبي احتياجات الطلاب					
١٠	الكتب والمراجع الموجودة بالمكتبة تلبي احتياجات أعضاء هيئة التدريس					
١١	الكتب والمراجع الموجودة بالمكتبة تتناسب مع عدد الطلاب (١٠ كتب لكل طالب)					
١١	الكتب والمراجع بالمكتبة تتناسب مع عدد الطلاب (١٠ كتب لكل طالب)					
١٢	الكتب والمراجع الموجودة بالمكتبة تخدم مقررات البرنامج الدراسي					
١٣	نسبة الإعارات إلى عدد الكتب الموجودة بالمكتبة لا تقل عن ٧٠% من إجمالي الكتب					
١٤	نسبة أجهزة الحاسب الآلي المخصصة لخدمة الطلاب بالمكتبة جهاز لكل ٥ طلاب					

م	العبارة	تتحقق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١٥	الكتب الحديثة التي لم يمر على طبعتها ٥ سنوات ١٠% من إجمالي الكتب					
١٦	تتوافر بالمكتبة الدوريات المتخصصة بانتظام					
١٧	توجد قاعات مجهزة للاطلاع					
١٨	الكتب والمراجع مرتبة ومصنفة بطريقة يسهل تداولها					
١٩	يتوفر بالمكتبة عاملون متخصصون في علم المكتبات					
٢٠	يقدم العاملون بالمكتبة التسهيلات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس في استعارة الكتب					
٢١	الكتب الموجودة بالمكتبة متنوعة تغطي جميع مجالات المعرفة					
٢٢	المكتبة مزودة بالإنترنت ومتاحة لجميع الطلاب					
٢٣	المكتبة مشتركة في قواعد البيانات العالمية في التخصصات الموجودة بالكلية					
٢٤	المكتبة تتيح الفرصة لجميع أعضاء هيئة التدريس للبحث في قاعدة البيانات الإلكترونية المتوفرة لديها					

٤- معايير قياس جودة القاعات الدراسية

م	العبارة	تتحقق بدرجة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
١	القاعات متسعة تتناسب مع عدد الطلاب (ينبغي أن يتراوح عدد الطلاب ١٥ – ٢٠)					
٢	القاعة منظمة بطريقة تتيح الفرصة للطلاب للحركة بسهولة ويسر					
٣	القاعة منظمة بطريقة تتيح الفرصة للطلاب للتفاعل مع بعضهم البعض					
٤	القاعات مزودة بتقنيات التعلم الحديثة (الداتاشو ، السبورة الذكية)					
٥	القاعات مزودة بمقاعد مريحة ومناسبة					

	للطلاب					
٦	القاعات مصممة بطريقة تتيح الفرصة لتوفير كمية الضوء المناسبة من المصدر الطبيعي (الشمس)					
٧	القاعات بها منافذ كافية تتيح الفرصة لتوفير كمية الهواء المناسبة					
٨	في حالة الحاجة الضرورية لأجهزة التكييف فإن الأجهزة الموجودة لا تسبب ضوضاء					
٩	توجد لوحات إرشادية لمواقع القاعات حتى يسهل وصول الطلاب إليها					